



Underlagsrapport 2020:5

Juridiska tjänster

En komplex marknad

Sammanfattning

Konsumentverket har i flera år identifierat juridiska tjänster som en av de svåraste marknaderna för konsumenter utifrån Konsumentverkets årliga Konsumentmarknadsundersökning. Män upplever marknaden som något svårare än kvinnor. Konsumentskadan för misslyckade köp av juridiska tjänster beräknas uppgå till 1,3 miljarder kronor årligen.

Konsumentverkets analyser visar att konsumenter har svårt att skapa sig en överblick före köpet och att det är svårt att skaffa information och jämföra olika alternativ. Dessutom är varannan konsument förstagångsköpare och att det är ett sällanköp försvårar då konsumenten inte har möjlighet att lära av tidigare erfarenheter.

Det finns en hög tillit till de juridiska ombuden och många väljer utifrån rekommendationer av andra. Det är inte ovanligt att konsumenten befinner sig i emotionell stress som vid en skilsmässa eller ett dödsfall vilket försvårar för konsumenten att göra väl avvägda val. Juridiska tjänster en av de marknader där lägst andel konsumenter känner sig trygga att klaga på tjänsten vid ett problem. Det är även ett högre missnöje efter ett köp (17 procent) jämfört med andra tjänstemarknader (åtta procent i snitt).

Ett köp av juridisk tjänst kan innebära en stor kostnad och det finns en förväntan hos konsumenter redan innan processen inleds, att priset är högt. Av de som har köpt en juridisk tjänst svarade cirka 20 procent att det var årets största utgift. Konsumenter bedömer också att det är svårt att i efterhand bedöma både kostnaden och kvaliteten för en utförd tjänst.

Innehållsförteckning

1	Introduktion	4
2	Marknaden för juridiska tjänster.....	5
2.1	Vilka tillhandahåller juridiska tjänster?.....	5
2.1.1	Låg kännedom om skillnaderna mellan jurist och advokat... ..	5
2.2	Vilka köper juridiska tjänster?	6
2.2.1	Avtalsformen skiljer sig åt	6
3	Att vara konsument på marknaden för juridiska tjänster	7
3.1	En speciell avtalsrelation.....	7
3.2	Konsumenters förutsättningar på marknaden.....	8
3.2.1	Den svåraste marknaden inför ett köp	8
3.2.2	En svår marknad även efter köp	10
3.3	När det inte fungerar väl för konsumenten	11
3.3.1	Kontakter till Hallå konsument och den kommunala konsumentvägledningen.....	12
3.3.2	Allmänna reklamationsnämnden	13
3.3.3	Advokatsamfundet.....	13
3.3.4	Konsumentskadan för misslyckade köp	14
4	Referenser.....	15
5	Bilagor.....	17

1 Introduktion

Konsumentverket har analyserat juridiska tjänster i Konsumentrapporten 2015 och 2018. I båda rapporterna har det konstaterats att marknaden är problematisk och att det finns särskilt utpekade orsaker till problematiken exempelvis otydlig prissättning och brist på transparens.

Sedan 2012 har Konsumentverket genomfört en återkommande konsumentmarknadsundersökning (KMU) och juridiska tjänster är en av de marknader som har fallit ut som en av de mest problematiska marknaderna för konsumenter. Medan vi har sett förbättringar på andra problematiska marknader är konsumenternas förutsättningar på marknaden för juridiska tjänster i stort sett oförändrat över tid.

Under 2019 valde Konsumentverket att närmare undersöka marknaden för juridiska tjänster genom att genomföra tre undersökningar med olika frågeställningar och metoder. Se bilaga två för en närmare beskrivning av undersökningarna.

- Konsumentmarknadsundersökning med 300 slumpmässigt utvalda personer med erfarenhet av att köpa juridiska tjänster de senaste tre åren.
- 30 kvalitativa djupintervjuer med konsumenter med erfarenhet av köp av juridiska tjänster.
- Enkätundersökning med 1 000 slumpmässigt utvalda personer mellan 18 och 75 år.

Marknaden för juridiska tjänster innefattar många områden som exempelvis skattejuridik och arbetsrätt. Denna rapport är avgränsad till att handla om familjejuridik då konsumentmarknadsundersökningen visar att majoriteten av genomförda köp handlar om familjejuridik.

Rapporten syftar till att ge en överskådlig bild av hur marknaden, med fokus på familjejuridik, fungerar ur ett konsumentperspektiv.

2 Marknaden för juridiska tjänster

Marknaden för juridiska tjänster till konsumenter är en del av den större marknaden affärsjuridik och marknads produkter är inte homogena i samma utsträckning som på andra marknader. Det kan vara otydligt för konsumenten att det faktiskt är en juridisk tjänst som denne köper då juridiska tjänster är så pass varierande.¹

Juridiska tjänster är ett brett begrepp vars innehåll kan variera. Det kan handla om att anlita en jurist för rådgivning i ett ärende som exempelvis bouppe delning efter en skilsmässa. Men det kan även handla om att anlita en jurist för att utföra ett specifikt arbete som exempelvis upprätta ett testamente eller äktenskapsförord.

Oftast handlar det om rådgivning eller uppdrag att upprätta särskilda dokument eller agera ombud i till exempel en rättsprocess. Många gånger kan ett uppdrag innebära en kombination av olika uppdrag beroende av behov.

2.1 Vilka tillhandahåller juridiska tjänster?

Det finns flera olika aktörer som tillhandahåller juridiska tjänster och vilken aktör det är beror på den hjälp som efterfrågas. Oftast är det en advokat eller en jurist som tillhandahåller en juridisk tjänst, men det förekommer även att andra aktörer erbjuder juridisk rådgivning. Vissa jurist- eller advokatbyråer är generalister medan andra byråer är specialiserade inom ett eller flera rättsområden, exempelvis familjejuridik.

Advokat är en skyddad titel bunden av Advokatsamfundets regler. Till skillnad från advokat så är inte jurist en skyddad titel. Detta innebär att vem som helst kan kalla sig jurist och bedriva juridisk rådgivning eller att bistå som juridiskt biträde. Utöver detta så saknas det tydliga riktlinjer för vad en advokat respektive en jurist kan ägna sig åt. En tydlig skillnad mellan advokat och jurist är en advokats skyldighet att följa god advokatsed i sitt utförande vilket Advokatsamfundets disciplinnämnd utövar tillsyn över.

Utöver advokater och jurister så finns det andra aktörer som tillhandahåller juridisk hjälp. Det finns revisionsbyråer som erbjuder skatterättslig rådgivning vid exempelvis deklaration. Enligt god fastighetsmäklarsed är fastighetsmäklare skyldig att ge köparen och säljaren både råd och upplysningar i samband med en överlåtelse. Juridisk rådgivning har också blivit vanligare som ett komplement till olika medlems- och intresseorganisationers utbud. Det är sällan en huvudsaklig verksamhet men används i marknadsföringen av medlemskapets fördelar. Exempelvis är fackföreningar också en av de aktörer där en viss juridisk rådgivning erbjuds.² I stora delar av landet är utbudet begränsat och jurister på mindre orter är oftare generalister.

2.1.1 Låg kännedom om skillnaderna mellan jurist och advokat

Under 2019 genomförde Konsumentverket en enkätundersökning till allmänheten (18–75 år) om juridiska tjänster.³ Frågorna fokuserade på skillnader mellan jurister och

¹ Konkurrentverket, 2017

² Konkurrentverket, 2017

³ Konsumentverket, 2019b

advokater och resultatet visade på stora kunskapsluckor. Resultatet tyder på att många inte vet skillnaderna mellan jurister och advokater och det kan även finnas en tendens att deltagarna till viss del likställer jurist med advokat. Majoriteten (63 procent) tror felaktigt att de som kallar sig jurister måste ha avlagt en juristexamen. Endast 20 procent svarar rätt att juristtiteln inte är skyddad i lag. Flest deltagare har rätt på frågorna kring advokat (att titeln är skyddad i lag, att specifik utbildning krävs och att advokaten måste vara antagen som ledamot i Sveriges advokatsamfund). Det finns inga betydelsefulla skillnader mellan kvinnor och män.

2.2 Vilka köper juridiska tjänster?

Åtta procent av konsumenterna har erfarenhet av att köpa juridiska tjänster de senaste 36 månaderna enligt Konsumentmarknadsundersökningen (KMU).⁴ Gruppen 18–25 år har mindre erfarenhet av köp än de som är äldre än 25 år. Majoriteten (82 procent) av de som köper juridiska tjänster är mellan 26 och 64 år.

Varannan konsument av juridiska tjänster är en förstagångsköpare. En av fem konsumenter ser köpet som en av deras största utgifter under året. Under 2015 betalade fem procent för juridiska tjänster genom att ta en kredit. Behovet av juridiska tjänster är mest vanligt förekommande bland konsumenter vid bouppteckning (29 procent) och upprättelse av testamente (22 procent).

2.2.1 Avtalsformen skiljer sig åt

Konsumentverkets undersökningar visar att bland de konsumenter som har köpt en juridisk tjänst finns både muntliga och skriftliga avtal. Skriftliga avtal är vanligast (33 procent) tätt följt av muntliga avtal (26 procent) och närapå en femtedel (18 procent) svarar att de inte har något formellt avtal utan tjänsten löpte på ändå.⁵

Konsumenterna i den kvalitativa studien är överlag nöjda med avtalsformen man har valt eller som föreslagits för dem, oavsett om det var ett skriftligt eller muntligt avtal.⁶ De som har ett skriftligt avtal med juristen eller advokaten är nöjda med avtalsformen då den skapar en känsla av trygghet och överblick över vad som kan förväntas. Ett fåtal konsumenter har ett muntligt avtal och upplever i efterhand att ett skriftligt avtal hade varit att föredra. Ett sådant hade varit till hjälp vid eventuellt missnöje med tjänsten. I de flesta fall har avtalet gått igenom vid mötet, vilket har underlättat för konsumenten att förstå innebörden. Genomgående tycker konsumenterna att språk och detaljer i det skriftliga avtalet är svårt att förstå, men de upplever samtidigt att man förstår huvuddelen och det övergripande i avtalet.

⁴ Konsumentverket, 2019a

⁵ Ibid

⁶ Konsumentverket 2019c

3 Att vara konsument på marknaden för juridiska tjänster

Situationer som påkallar ett behov av att anlita ett juridiskt ombud kan uppstå under olika faser i livet. Det kan handla om förändrade familjeförhållanden till följd av skilsmässa eller dödsfall. Men det kan även vara ur ett förebyggande syfte och önskemål om att i förhand reda ut framtida ekonomiska relationer genom exempelvis testamente eller äktenskapsförord. Konsumenten befinner sig inte sällan i en känslomässigt utelämnande situation och det är vanligt att exempelvis ekonomiska relationer måste tydliggöras och redas ut med hjälp av juridisk hjälp.

I det akuta behovet, i samband med exempelvis dödsfall, separation eller vårdnadstvist, kan konsumenten komma att lägga stor tillit till den jurist eller advokat som anlitas. Den kvalitativa studien visar på att den juridiska processen i flertalet av fallen är en del av en större process med starka, ofta negativa, stressfaktorer.⁷ Konsumenten befinner sig redan i utgångsläget under emotionell stress och söker enkla och trygga lösningar för att underlätta för sig själv och närstående.

För de konsumenter som är i en mer positiv och förberedande process, exempelvis vid köp av äktenskapsförord eller testamente, är påverkan av den emotionella stressen lägre, men respondenterna använder i stort samma beteende vid val av juridiskt ombud. Utifrån undersökningens underlag syns inga skillnader utifrån kön, ålder eller andra bakgrundsfaktorer.

3.1 En speciell avtalsrelation

Under 2018 genomförde Konsumentverket en granskning av 24 juristfirmor.⁸ Granskningen rörde avtalsvillkor och då exempelvis villkor om pris och fakturavgifter. Dessa områden har framkommit som särskilt problematiska i klagomålsstatistik via Hallå konsument.

I granskningen bedömer Konsumentverket att avtalsvillkoren gällande juridiska tjänster inte är anpassade för konsumenter. Det förekommer i vissa fall att priser anges exklusive moms och ansvarsfriskrivningar som inte är tillämpliga i konsumentsituationer. Om prisinformationen inte är korrekt så finns det ingen möjlighet för konsumenten att förstå vad tjänsten faktiskt kostar. Prisinformation är av stor vikt för en konsument och klagomål handlar ofta om brister i prisinformationen. Granskningen visar vidare på att det även saknas villkor som reglerar situationer där konsumenten vill säga upp avtalet på grund av jurist- eller advokatbyråns agerande. Avtalsrelationen mellan konsumenter och juristfirmor är speciell då konsumenten ofta har ett stort förtroende för den som ska utföra uppdraget. Konsumenter är även i andra situationer utlämnad åt en expert som utför uppgifter som man själv inte kan, exempelvis vid anlitan av hantverkare. En stor skillnad är dock att när en konsument anlitar en hantverkare gäller skyddslagstiftning i form av konsumenttjänstlagen. Det finns ingen konsumentskyddande lag som är direkt tillämplig att falla tillbaka på när det gäller juridiska tjänster.

⁷ Konsumentverket, 2019c

⁸ Konsumentverket, 2018d

3.2 Konsumenters förutsättningar på marknaden

3.2.1 Den svåraste marknaden inför ett köp

Enligt KMU har juridiska tjänster placerat sig som en av de svåraste marknaderna inför ett köp i alla mätningar sedan 2012. 2018 var juridiska tjänster den svåraste marknaden av de 47 marknader som undersöktes. Män anser att det är den svåraste marknaden medan kvinnor placerar marknaden som den nionde svåraste av de 47 undersökta marknaderna.⁹

De konsumenter som upplever svåraste förutsättningarna inför ett köp är förstagångsköpare, de som är passiva inför köpet och de som känner sig otrygga i konsumentrollen (de med svaga konsumentfärdigheter). Äldre personer (65–75 år) upplever inte marknaden som svår inför köp.

Svårigheter att hitta och använda information

Ett av de områden som konsumenter upplever är speciellt svårt med juridiska tjänster är att kunna hitta information. Detta gör att de upplever att det är svårt att kunna förbereda sig inför ett köp. Män upplever den totala köpprocessen som något mer komplex än vad kvinnor gör.

Att männen upplever sina förutsättningar som sämre bekräftas även i Konsumentverkets kvalitativa studie.¹⁰ Konsumenterna anser att det är svårt att skapa en överblick över lämpliga juridiska ombud och byråer. Det är svårt att kunna jämföra olika byråer och förstå skillnader mellan dessa samt att i förväg, utan hjälp av byrån, förstå kostnaden och tiden för processen. Det syns även en misstro till hela marknaden för juridiska tjänster. Det som är återkommande är att det finns en osäkerhetskänsla kring om man som konsument verkligen kan lita på pris, omfattning av tjänsten och eventuell dold merförsäljning. Det finns också en känsla av att tjänsterna är dyra, även om den egna tjänsten var rimlig i pris.

Konsumenter söker sällan aktivt information inför ett köp enligt KMU.¹¹ Juridiska tjänster är en av de marknader som har allra lägst andel aktiva konsumenter (84 procent) i betydelsen att de lagt ned tid på att jämföra alternativ och skaffa sig information. Andelen inaktiva konsumenter är lägre bland män än kvinnor (12 procent respektive 19 procent). Endast 34 procent jämför de juridiska ombuden innan ett köp. Det är vanligare att män jämför juridiska ombud innan ett köp än kvinnor (41 procent respektive 27 procent). Den största anledningen till att inte jämföra mellan olika juridiska ombud är att konsumenterna inte ser ett behov av att jämföra (64 procent). Endast två procent svarar att de har försökt men inte lyckas och nio procent svarade att de inte visste hur de skulle göra.

⁹ Konsumentverket, 2018a

¹⁰ Konsumentverket, 2019c

¹¹ Konsumentverket, 2019a

Enligt den kvalitativa studien finns en motvilja mot att lägga tid på att söka efter information och förbereda sig inför köpet av tjänsten.¹² Anledningen uppges vara att det upplevs besvärligt. Det är endast ett fåtal av deltagarna som har skaffat information om tjänsten via internet.

Vad som är återkommande bland deltagarna i den kvalitativa studien är att det är svårt att välja rätt leverantör utan att gå på rekommendation. Rekommendationer fås oftast av närstående (släkting eller vän), begravningsbyrå, bank eller annan som har samarbete med jurist- eller advokatbyrå, viktigaste kriteriet är då geografisk närhet. Deltagarna jämför sällan mellan olika byråer, utan litar på rekommendationen och har svårt att veta vad som ska jämföras. Bilden bekräftas även av KMU där 23 procent väljer juridiskt ombud utifrån ett samarbete som de har med ett företag som de anlitar i annat syfte, 21 procent väljer juridiskt ombud efter rekommendationer från bekanta och 14 procent efter rekommendationer från tidigare kunder.¹³ Det vanligaste anledningen till valet av juridiskt ombud är att det juridiska ombudet är specialiserad inom det område som konsumenten behöver hjälp med (28 procent) och att det juridiska ombudet finns nära (27 procent).

Juridiska tjänster är en av de marknader som placerar sig lägst i KMU när det rör konsumentens upplevelser av valmöjligheter. Den kvalitativa studien visar att konsumenter, både i större och mindre orter, framför allt letar efter juridiska ombud i sin närhet då möten med ombudet ofta sker på arbetstid. Utbudet av jurist- eller advokatbyråer upplevs som begränsade, speciellt om konsumenten bor på en mindre ort.¹⁴ En digital lösning för att anlita en jurist skulle då kunna vara ett alternativ, men det är endast ett fåtal av deltagarna i den kvalitativa studien som hade gjort ett köp digitalt. En anledning till få digitala köp är avsaknaden av att kunna prata med en fysisk person på plats som skapar trygghet och förtroende, samt ger en större möjlighet att ställa förtydligande frågor. Vid konflikter ses det som en fördel med en jurist som mellanhand eller som neutral part när flera personer är inblandade i ärendet. Även i KMU framkommer att juridiska tjänster är en av de marknader som konsumenten upplever som mest riskfylld att handla på nätet och det är en minoritet (12 procent) som anlitar ett juridiskt ombud digitalt.¹⁵

Tilliten till de juridiska ombuden är hög

Enligt KMU placerar sig juridiska tjänster som en av de bästa marknaderna när det handlar om tilliten till försäljare. Konsumenter känner helt enkelt en hög tilltro till de juridiska ombuden jämfört med andra marknader. Däremot skiljer sig detta mellan kvinnor och män, där kvinnor har en något högre tilltro till de juridiska ombuden än männen. En risk med högt förtroende, särskilt i samband med svåra förutsättningar i övrigt, är att konsumenter litar för mycket på de juridiska ombuden och inte kritiskt granskar erbjudanden och resultat.

¹² Konsumentverket, 2019c

¹³ Konsumentverket, 2019a

¹⁴ Konsumentverket, 2019c

¹⁵ Konsumentverket, 2019a

Den höga tilliten bekräftas av den kvalitativa studien där den övervägande delen av deltagarna har förtroende för både byrån och den enskilde juristen eller advokaten som anlitas.¹⁶ Anledningar som lyfts fram är ett bra bemötande med en tydlig kommunikation samt att konsumenten känt att hen har kunnat ställa frågor som har blivit besvarade. Det lyfts även fram att innehållet i tjänsterna samt förtydligande av olika avtalstermer har varit tydligt. Något som även har ingett förtroende är att lösningarna som kommit fram har varit anpassade till individuella behov.

3.2.2 En svår marknad även efter köp

Att köpa en juridisk tjänst kan innebära en stor kostnad för konsumenten. Enligt den kvalitativa studien så förväntar sig konsumenten, redan innan processen inleds, att priset för juridiska tjänster är högt. Hos en del konsumenter finns också en uppfattning att andra människor undviker att köpa juridiska tjänster för att de är alltför dyra.

Enligt Konsumentverkets granskning av juristfirmor så är det många fall där konsumenten debiteras fritt av den jurist eller advokat som utför uppdraget.¹⁷ KMU visar att 40 procent av konsumenterna har fått ett fast pris och att drygt 20 procent har timpris, men har fått en uppskattning om hur lång tid det ska ta.¹⁸ Knappt 20 procent svarar att de har ett timpris, men har ingen uppfattning om hur lång tid uppdraget kan tänkas ta medan 20 procent svarar att de inte har någon uppfattning alls om vad det ska kunna kosta. Den kvalitativa studien visar också att fast pris föredras för tjänsten, vilket oftast var det som föreslogs av det juridiska ombudet.¹⁹ Då priset för tjänsten och det juridiska ombudets timpris, förväntas vara högt ger ett fast pris en säkerhet kring vad slutkostnaden blir.

KMU visar vidare att ungefär en femtedel av konsumenterna undviker att kontakta det juridiska ombudet för uppdateringar på grund av risken att det ska bli en högre kostnad.²⁰ Detta bekräftas även i den kvalitativa studien där deltagare som har ett avtal på löpande timmar, undviker att ta kontakt både via mejl och telefon mellan möten för att inte dra på sig extra kostnader.²¹

Enligt KMU blir majoriteten (63 procent) inte överraskade av slutsumman utan anser att det är vad som kan förväntas.²² Däremot är ett dyrare pris tillsammans med att tjänsten tog för lång tid en framträdande anledning till missnöje (30 procent respektive 32 procent).

För konsumenten bedöms det vara svårt att i efterhand bedöma kvaliteten och kostnaden för en utförd tjänst. Konsumenterna är också osäkra på sina rättigheter och förutsättningarna att komma till rätta med problem bedöms vara bland de allra sämsta i jämförelse med

¹⁶ Konsumentverket, 2019c

¹⁷ Konsumentverket (2018d)

¹⁸ Konsumentverket, 2019a

¹⁹ Konsumentverket, 2019c

²⁰ Konsumentverket, 2019a

²¹ Konsumentverket, 2019c

²² Konsumentverket, 2019a

övriga marknader. Män ger också betydligt lägre betyg än kvinnor till möjligheterna att komma till rätta med misslyckade köp, skillnaden i bedömningarna är en av de allra största vi ser bland de undersökta marknaderna. Män är bland annat mer kritisk än kvinnor till möjligheterna att komma i kontakt med företaget om det uppstår problem.

De som handlar online och de som känner sig otrygga i konsumentrollen (de med låga konsumentfärdigheter) bedöms ha de allra svåraste förutsättningar för att komma till rätta med misslyckade köp av juridiska tjänster.

En av de sämre marknaderna i trygghet att klaga

I KMU framkommer att juridiska tjänster är en av de marknaderna med lägst andel konsumenter som känner sig trygga att klaga på tjänsten vid ett problem.

Detta bekräftas i Konsumentverkets konsumentskadeundersökning där drygt 40 procent svarar att de känner sig trygga i klagomålsituationen jämfört med knappt 70 procent av genomsnittet bland samtliga undersökta marknader.²³ En annan faktor som är nära sammankopplad med ovanstående är konsumenters klagomålsbenägenhet. Det vill säga i vilken utsträckning konsumenter är villiga att ta kontakt med företaget och klaga vid ett fel. För juridiska tjänster ser vi att sju av tio svarar att de skulle kontakta företaget vid problem i jämförelse med åtta av tio för snittet för alla marknader.

Många konsumenterna har låg kännedom om sina rättigheter när det handlar om juridiska tjänster. Drygt 20 procent svarar att de inte känner sig välinformerade om sina rättigheter. Marknaden upplevs också som en av de svåraste när det handlar om i vilken utsträckning problem går att lösa. Endast 36 procent instämmer i att det är enkelt att lösa problem.

3.3 När det inte fungerar väl för konsumenten

Missnöjet vid köp av juridiska tjänster är bland det allra högsta i KMU.²⁴ Nära 20 procent får problem eller blir missnöjda i så pass hög grad att de anser att de kunde klaga på tjänsten, vilket kan jämföras med åtta procent i snitt bland de undersökta tjänstemarknaderna. Tio procent är missnöjda med sina erfarenheter på det hela taget, vilket kan jämföras med fyra procent i snitt bland tjänstemarknaderna.

En privatperson som ingår ett avtal med ett företag omgärdas av ganska omfattande lagstiftning i syfte att underlätta för båda parter. Oftast används allmänna avtalsvillkor i kontrakten eller särskilda avtalsmallar. Om problem uppstår kan konsumenten få kostnadsfri hjälp och rådgivning från bland annat Hallå konsument och den kommunala konsumentvägledningen. Om det uppstår en tvist så kan konsumenten specifikt vända sig till Allmänna reklamationsnämnden om det gäller jurist, annars Advokatsamfundet om det är en advokat. Dessa två instanser ger inte rådgivning utan prövar tvister gällande jurist respektive advokat.

²³ Konsumentverket, 2018c

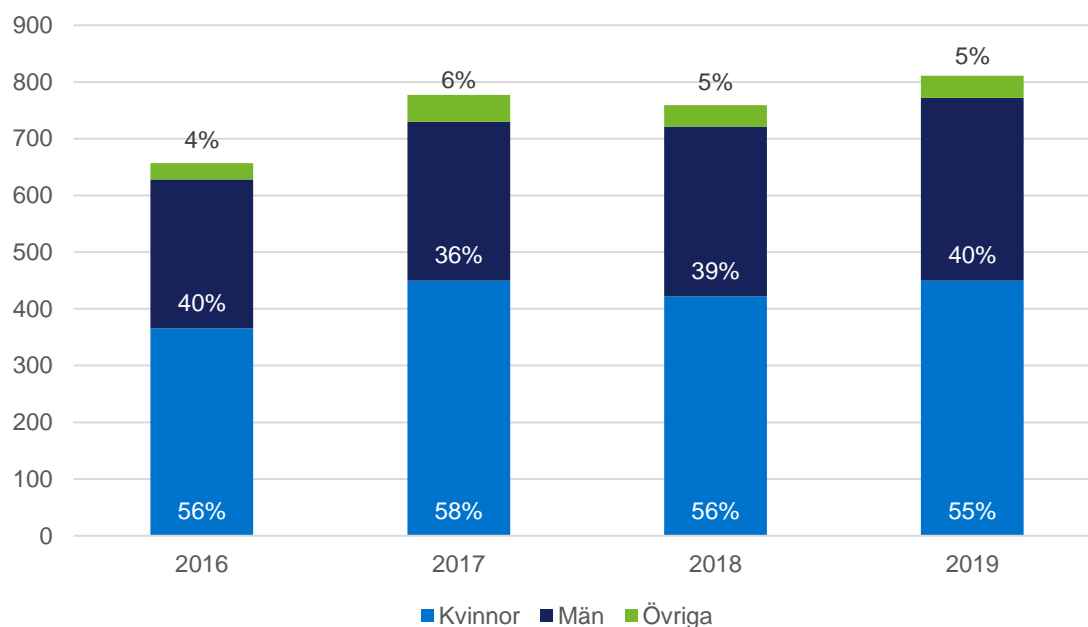
²⁴ Konsumentverket, 2019a

Enligt Konsumentverkets undersökning²⁵ skulle ungefär hälften av deltagarna ta hjälp av Allmänna reklamationsnämnden eller Advokatsamfundet vid missnöje med en jurist eller advokats utförda arbete. Drygt en av tre skulle söka information på webben (34 procent) eller klaga direkt till juristen eller advokaten (32 procent). 18 procent skulle ta hjälp av den kommunala konsumentvägledningen eller Hallå konsument.

3.3.1 Kontakter till Hallå konsument och den kommunala konsumentvägledningen

Trots den problematik som Konsumentverket identifierat på marknaden för juridiska tjänster så inkommer det relativt få klagomål till den kommunala konsumentvägledningen, Allmänna reklamationsnämnden eller till Hallå konsument. En förklaring till detta kan vara att det är en sällanköpstjänst, men det kan även vara att KMU mäter en annan sorts problematik än den som konsumenter klagat på.

Figur 1: Vägledningsärenden om juridiska tjänster hos Hallå konsument och kommunala konsumentvägledare 2016–2019



Källa: Konsumentverket

Figur 1 visar att antalet kontakter till Hallå konsument och den kommunala konsumentvägledningen ligger på ungefär 800 per år vilket står för ungefär en halv procent av det totala antalet kontakter. Det är en större andel kvinnor än män som kontaktar Hallå konsument och den kommunala konsumentvägledningen om frågor rörande juridiska tjänster.

Beroende på vilken typ av fråga som konsumenten har delas kontakten in i förfrågan eller klagomål. Av det totala antalet kontakter som kommer in till vägledningstjänsterna står den absoluta majoriteten (ungefär 90 procent) för klagomål. Intressant för juridiska

²⁵ Konsumentverket, 2019a

tjänster är att klagomål endast står för 70 procent. Det är alltså fler konsumenter som kontaktar vägledningstjänsterna i syfte att få mer information inför ett köp av juridiska tjänster än vad som är vanligt för andra köp.

3.3.2 Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden hanterar tvister mellan konsument och jurist eller juristbyrå. De har relativt få ärenden angående juridiska tjänster som inkommer till myndigheten. Allmänna reklamationsnämnden har inget system där anmälningarna systematiskt sorteras under juridiska tjänster utan de samlas under ärendekategorin ”allmänna”.

3.3.3 Advokatsamfundet

Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd är en av Kammarkollegiet godkända nämnder för alternativ tvistlösning.

Konsumenttvistnämnden prövar tvister mellan konsument och advokat eller advokatbyrå angående tjänst som advokaten eller advokatbyrån tillhandahållit konsumenten.²⁶

Konsumenten måste först ha försökt lösa frågan i samförstånd med advokaten innan den kan vända sig till nämnden. För att nämnden ska pröva tvisten krävs det att konsumenten har ställt ett ekonomiskt krav som överstiger 1 000 kronor och understiger 200 000 kronor. Nämnden startade 2016 och har sedan dess fått ökade antal anmälningar varje år vilket borde kunna förklaras genom att nämnden blir alltmer känd.

Advokatsamfundet utövar tillsyn över advokater och en stor del av tillsynen rör den disciplinära verksamheten. I samfundets disciplinnämnd prövas om en advokat i ett enskilt fall har brutit mot god advokatsed.²⁷ Enligt advokatsamfundet är trenden att disciplinanmälningarna blir färre, trots att Sveriges advokatkår växer kraftigt. Sedan år 2000 har inkomna anmälningar minskat med 25 procent, trots att advokaterna har blivit betydligt fler (ökat med 73 procent). År 2000 kom 604 anmälningar in till disciplinnämnden, jämfört med 456 anmälningar under 2019 samtidigt som antalet advokater ökat från 3 535 till 6 125 advokater år 2019.²⁸

²⁶ Advokatsamfundet, 2018a

²⁷ Advokatsamfundet, 2019a

²⁸ Advokatsamfundet 2020a

Tabell 1: Antal inkomna krav till respektive nämnd 2015–2019

Antal inkomna krav till respektive nämnd	2015	2016	2017	2018	2019
Disciplinnämnden	528 ²⁹	439 ³⁰	427 ³¹	478 ³²	456 ³³
Konsumenttvistnämnden	Startades 2016	41 ³⁴	70 ³⁵	74 ³⁶	80 ³⁷

Anmärkning: dessa siffror finns inte könsuppdelat.

3.3.4 Konsumentskadan för misslyckade köp

Misslyckade köp av juridiska tjänster uppskattas kosta Sveriges konsumenter 1,3 miljarder kronor årligen. För att sätta det i sitt sammanhang uppskattades den totala konsumentskadan vara 50 miljarder kronor årligen^{38 39}.

Under 2019 uppskattas två procent av befolkningen haft erfarenhet av ett misslyckat köp av juridiska tjänster. Värdet av det misslyckade köpet beräknas vara ungefär 10 000 kronor i snitt per problem. Kompensationsgraden, den del av köpet som byrån kompenserade, är sex procent vilket i jämförelse med andra marknader är relativt lågt. Det beräknas även att konsumenter har förlorat i genomsnitt sju timmar genom att försöka lösa problemet, vilket på riksnivå blir 900 000 förlorade timmar över ett år.

Konsumentskadeunderökningen visar att av de som är missnöjda med ett köp är 60 procent män, medan de står för knappt 50 procent av köpen. Majoriteten av problemen berör en bristfällig tjänst eller problem med priset. Närapå 20 procent fick betala för oväntade kostnader och för ungefär 40 procent påverkas vardagsekonomi i ganska eller hög utsträckning negativt av problemet.

Vid problem tog ungefär 40 procent kontakt med företaget medan ungefär 20 procent försökte lösa problemet själv eller köpte en ny tjänst. En fjärdedel kontaktade en tredje part för oberoende rådgivning medan en tredjedel tog råd av vänner och en femtedel sökte efter information på nätet. Knappt 15 procent gjorde inget alls.

29 Advokatsamfundet, 2016

30 Advokatsamfundet, 2017a

31 Advokatsamfundet, 2018a

32 Advokatsamfundet, 2019a

33 Advokatsamfundet, 2020a

34 Advokatsamfundet, 2017b

35 Advokatsamfundet, 2018b

36 Advokatsamfundet, 2019b

37 Advokatsamfundet, 2020b

38 Konsumentverket, 2018c

39 Underlag för att uppskatta den totala konsumentskadan samlas in löpande under en fyraårsperiod. 2019 samlades nya siffror in för juridiska siffror. En ny uppskattning på den totala konsumentskadan kommer att ske 2022–2023.

4 Referenser

Advokatsamfundet (2016) Disciplinnämndens verksamhet 2015.

https://www.advokatsamfundet.se/globalassets/advokatsamfundet_sv/advokatetik/dpn_2015.pdf

Advokatsamfundet (2017a) Disciplinnämndens verksamhet 2016.

https://www.advokatsamfundet.se/globalassets/advokatsamfundet_sv/advokatetik/dpn_2016.pdf

Advokatsamfundet (2017b) Konsumenttvistnämndens verksamhet 2016.

https://www.advokatsamfundet.se/globalassets/konsumenttvistnamnden/ktn_2017.pdf

Advokatsamfundet (2018a) Disciplinnämndens verksamhet 2017.

https://www.advokatsamfundet.se/globalassets/advokatsamfundet_sv/advokatetik/dpn_2017.pdf

Advokatsamfundet (2018b) Konsumenttvistnämndens verksamhet 2017.

https://www.advokatsamfundet.se/globalassets/konsumenttvistnamnden/ktn_2017_p rod_2018.pdf

Advokatsamfundet (2019a) Disciplinnämndens verksamhet 2018.

https://www.advokatsamfundet.se/globalassets/advokatsamfundet_sv/advokatetik/dpn_2018.pdf

Advokatsamfundet (2019b) Konsumenttvistnämndens verksamhet 2018.

https://www.advokatsamfundet.se/globalassets/konsumenttvistnamnden/ktn_2018_p rod_2019.pdf

Advokatsamfundet (2020a) Nyhetspublikation publicerad 13 januari 2020.

<https://www.advokatsamfundet.se/Nyhetsarkiv/2020/januari/ett-normalar-for-advokatsamfundets-disciplinamnd/> Besökt 2020-04-28

Advokatsamfundet (2020b) Nyhetspublikation publicerad 27 januari 2020.

<https://www.advokatsamfundet.se/Nyhetsarkiv/2020/januari/advokatsamfundets-konsumenttvistnamnd--provade-47-arenden-i-sak-under-2019/> Besökt 2020-04-28

Konkurrensverket (2017). Juridiska tjänster och konsumenter 2017:10

http://www.konkurrensverket.se/globalassets/publikationer/rapporter/rapport_2017-10.pdf

Konsumentverket (2015). Konsumentrapporten 2015:4

<https://www.konsumentverket.se/globalassets/publikationer/var-verksamhet/konsumentrapporten-2015-konsumentverket.pdf>

Konsumentverket (2018a) Konsumentrapporten 2018:1

<https://www.konsumentverket.se/globalassets/publikationer/var-verksamhet/konsumentrapporten-2018-konsumentverket.pdf>

Konsumentverket (2018b). Konsumentmarknadsundersökningen (KMU) 2018.

Konsumentverket (2018c). Konsumentskadan i Sverige – Vad kostar misslyckade köp?, Rapport 2018: 2

<https://www.konsumentverket.se/globalassets/publikationer/varverksamhet/konsumentskadan-i-sverige-konsumentverket.pdf>

Konsumentverket (2018d), Granskning av avtalsvillkor för juridiska tjänster, PM,

<https://www.konsumentverket.se/globalassets/artikel/foretag/pm-granskning-av-juridiska-tjanster-kov.pdf>

Konsumentverket (2019a). Konsumentmarknadsundersökningen (KMU) 2019.

Konsumentverket (2019b). Kvantitativ undersökning om juridiska tjänster 2019.

Konsumentverket (2019c). Kvalitativ undersökning om juridiska tjänster 2019.

5 Bilagor

Bilaga 1. Tabell

Bilaga 2. Beskrivning av undersökningar

Bilaga 1. Tabell

Tabell 2: Antal inkomna klagomål till Hallå konsument och den kommunala konsumentvägledningen 2016–2019

	2016		2017		2018		2019	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Klagomål								
Kvinna	236	57%	273	59%	283	56%	312	57%
Man	161	39%	162	35%	190	38%	216	39%
Okänt kön	18	4%	29	6%	28	6%	23	4%
Totalt	415	100%	464	100%	501	100%	551	100%

Källa: Konsumentverket

Tabell 2: Tabell 3: Antal inkomna förfrågan till Hallå konsument och den kommunala konsumentvägledningen 2016–2019

	2016		2017		2018		2019	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Förfrågan								
Kvinna	100	55%	117	53%	96	56%	82	50%
Man	73	40%	87	40%	72	42%	71	43%
Okänt kön	8	4%	15	7%	4	2%	11	7%
Totalt	181	100%	219	100%	172	100%	164	100%

Källa: Konsumentverket

Bilaga 2. Beskrivning av undersökningar

Konsumentmarknadsundersökningen (KMU)

Syftet med KMU är att undersöka konsumenternas upplevelser och erfarenheter på ett 40-tal marknader. Frågorna handlar både om aspekter inför ett köp samt aspekter efter ett köp. Resultatet från undersökningen sammanställs i två index (KMI-IK och KMI-EK) som är ett medelvärde av hur konsumenterna svarat. Senaste mätningen för KMI-IK var 2018 och KMI-EK var 2019.

Det finns ett index för varje marknad, men också för de olika aspekterna på varje marknad. Resultaten rangordnas också med en platssiffra utifrån vilken marknad som är bäst respektive sämst, där platssiffran 1 innebär att den marknaden är bäst och platssiffran 47 (KMI-IK 2018) innebär att den marknaden är sämst. Cirka 8 000 slumpmässigt utvalda respondenter som gjort ett köp på marknaden får årligen svara på frågor om hur det tyckte att köpet fungerade, på en femgradig skala.

Under 2019 valde Konsumentverket att närmare undersöka marknaden för juridiska tjänster genom att ett antal frågor som särskilt berörde juridiska tjänster. I och med att det tidigare år varit cirka 70–80 procent av genomförda köp som handlat om familjejuridik valde vi att endast ställa frågor till de konsumenter som genomfört ett köp gällande familjejuridik.

För en mer detaljerad metodbeskrivning se Konsumentverkets rapport Konsumentrapporten 2018 (2018:1).

Konsumentverkets kvantitativa undersökning om juridiska tjänster

Undersökning som genomfördes i maj 2019 med 1 000 slumpmässigt utvalda respondenter i åldern 18–75 år. Webbenkät från telefonrekryterad webbpanel. Frågorna handlade om respondentens kännedom om skillnaderna mellan jurist och advokat, om de skulle kunna tänka sig att anlita ett onlineföretag vid köp av en juridisk tjänst, och vart de skulle vända sig om de blev missnöjda med en juridisk tjänst.

Konsumentverkets kvalitativa undersökning om juridiska tjänster

Målgruppen för denna undersökning är konsumenter mellan 30–50 år som har erfarenhet av köp av juridiska tjänster (inom de senaste 24 månaderna).

Urvalet eftersträvades att ha en likvärdig spridning mellan män och kvinnor. Samma gällande ålder, inkomst och utbildningsnivå. Deltagarna är delvis rekryterade från Konsumentverkets KMU-undersökning som genomfördes av Norstat, där deltagarna tackade ja till att bli kontaktade igen om sitt köp av juridiska tjänster. Norstat har därefter kontaktat personerna, ställt rekryteringsfrågor samt bokat in dem för en intervju.

Urvalet av personer som tackade ja till att bli kontaktade var inte tillräckligt stort, därmed rekryterade Norstat även respondenter som uppfyllde rekryteringskriterierna från sin webbpanel. Sammanlagt var 14 respondenter rekryterade från KMU och 16 från

Norstats egna panel. Respondenterna som var rekryterade från KMU var mer nöjda med köpet av sin juridiska tjänst jämfört med medeltalet från KMU. Medelvärdet för de 14 respondenterna var 4,14, och fördelningen av betyg från 1–5 var följande:

Betyg i KMU:	5	4	3	2
Antal:	7	3	3	1

Undersökningen genomfördes som en kvalitativ studie i form av djupintervjuer; personliga samt per telefon med totalt 30 konsumenter som har erfarenhet av köp av juridiska tjänster.

Köpt tjänst	Kvinnor (n=14)	Män (n=16)
Bodelning vid skilsmässa	4	4
Bouppteckning	3	4
Testamente	5	3
Sambo eller äktenskapsförord	2	5

Konsumentskadeundersökningen

2017 gjordes den första konsumentskadeundersökningen och 2019 gjordes en uppföljande undersökning på ett fåtal marknader som hade fått ett lågt urval 2017, däribland juridiska tjänster. Respondenterna består av ett slumpmässigt urval som ska representera allmänheten 18–75 år och görs via en webbenkät. Den ursprungliga undersökningen omfattar 29 kategorier av varor och tjänster.

Konsumentverket gör beräkningar kring konsumentskada, det vill säga vad misslyckade val har kostat konsumenten. I beräkningen ingår vad det misslyckade valet kostade, vilken eventuell kompensation som konsumenten fick och hur mycket tid som de har lagt på att lösa problemet.

För mer information om beräkningsmodellen se Konsumentverkets rapport ”Konsumentskadan i Sverige – vad kostar misslyckade köp?” (Konsumentverket 2018c).

Konsument
verket · KO

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771-42 33 00. [konsumentverket.se](https://www.konsumentverket.se)