

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Fuldmægtig Emilie Jensen
erj@kfst.dk

Advokatanpartsselskab
CVR nr. 21 04 97 00

Havnevej 3
Postboks 86
4000 Roskilde

Telefon 7022 8850
Telefax 7022 8820

Bankinfo:
Reg.nr. 9173
Konto nr. 2231 709 935

forumadvokater.dk

12. oktober 2020
Sagsnr: 3-2087

Jeg har fra en journalist fået en kopi af udkast til analyse af konkurrencen i advokatbranchen. Jeg har lyst til at knytte et par kommentarer, som måske kan give anledning til overvejelse. Mit afsæt er, at jeg er en af to partnere i Forum Advokater. Vi har valgt at koncentrere vores arbejde om privatretlige emner og vores virksomhed er lille. Vi har to ansatte advokater og er i kontorfællesskab med to selvstændige advokater.

Jeg er tilhænger af konkurrence, men jeg bryder mig ikke om konkurrence på ulige vilkår. Den konkurrence vi oplever indenfor privatrådgivningsområdet føles "ulige". Vi har med kunder at gøre, som ofte ikke ved ret meget om det, de ønsker at købe rådgivning til. Internettet benyttes af mange, men hvordan skal de vide, at de risikerer at vælge noget andet end det, de har behov for. Mit svar er, at det kræver oplysning og derfor skriver jeg f.eks. i Berlingske hver lørdag, jeg skriver hjemmeside, blog og artikler. Det er bare langt fra tilstrækkeligt. Jeg kan ofte tale en kunde ind, fordi jeg kan forklare forskellen på det ene og det andet, men mange går kun efter prisen. Det giver en skæv konkurrence, men det er svært at få lydhørhed, også i en rapport som den vi her drøfter.

Jeg savner i jeres rapport fokus på, hvad det er, der sammenlignes og vurderes. Det tætteste er måske en sondring mellem ikke komplekse og komplekse ydelser. Der er ikke fokus på værdien af rådgivningen og det virker på mig som om man i en vis grad mener, at en advokatydelse kan sammenlignes på samme måde som prisen for en liter mælk. Det er ikke så vigtigt om den købes i IRMA eller Netto, for indholdet kendes. Det samme gælder ikke advokatydelser. Den-

ne opfattelse har ført til mange ulykker og problemet fortjener omtale i rapporten.

Det løber mig koldt ned ad ryggen, når der med rund hånd tales om standardydelser. Der er ingen definition af hvad en "standardydelse" er, men mange fejlslutninger herom. Tættest kommer man ved - indenfor mit område - at nævne f.eks. et testamente eller en ægtepagt. Det er en fejl, som i hvert fald gør, at beskrivelser og konklusioner i kapitel 5 i mine øjne ikke rammer rigtigt. Det er et essentielt område og her ser jeg en risiko for, at kravet om konkurrence får en pris, der betales af den målgruppe, man måske mest ønsker at hjælpe.

Side 95, sidste afsnit

I afsnittet om priser omtales en variation i "standardprisen" for en ægtepagt. Der er stor prisforskel og det anføres, at "en del af prisforskellen kan afspejle, at der er forskel i ydelsernes kvalitet....selvom der er tale om forholdsvis standardiserede ydelser".

Jeg fik for et par uger siden en fortvivlet kvinde i telefonen. Hendes mand var ved at optage et iværksætterlån til køb af en virksomhed. Banken forlangte, at virksomheden skulle tilhøre manden som fuldstændigt særeje. Det samme skulle parrets villa, mens hustruen kunne få familiesommerhuset som særeje. Hun var usikker på dette, især på den lange bane og havde af mandens advokat fået oplyst, at en ægtepagt f.eks. ikke kan indeholde bestemmelse om aftrapning. Mand og hustru ønskede ikke ægtepagt. Nu blev jeg bedt om at intervenere. Første spørgsmål til mig selv er: hvad skal være fokus? Ægtepagten eller ægteskabet?

For mandens advokat var det tydeligvis ægtepagten. Han havde lavet en udgave, der meget genkendeligt er en dårlig afskrift af en standard. Værre var, at han ikke havde forstået ægteparrets dilemma. Det endte med, at han blev skiftet ud med en anden advokat, der leverede et nyt standardprodukt, dog med koncipistens ubehjælpelige forsøg på at give manden fred for hustruens bekymringer. Hans forslag var at indskrive i ægtepagten, at når banklånet er betalt, skal særejet høre op. Han anførte, at det så vil kræve en ophævelsesægtepagt til den tid, men øvrigt sprang han over, at en sådan bestemmelse ikke her nogen beskyttelsesværdi og at den i øvrigt vil blive afvist fra tinglysning. Jeg tog kontakt til to af de mest erfarne advokater på området for at vende problemstillingen med dem og ingen af dem havde svaret, men de var enige i, at hovedsigtet må være at forstå hustruens (og dermed mandens) dilemma og modvirke, at usikkerheden ender i en skilsmisse endnu før banklånet er bevilget.

Hvordan skal min kunde afsøge markedet og finde en konkurrencedygtig pris for den rådgivning jeg giver? Det er der ikke noget rigtig godt svar på, men nogen let øvelse er det ikke. Jeg vender tilbage hertil i mine noter til kapitel 5.

Kapitel 5. Privatkunders adfærd

Jeg kender dette område temmelig godt og jeg savner flere ting i rapportudkastet.

Side 144

Det anføres - helt korrekt - at "på et velfungerende marked træffer kunder oplyste valg og tager løbende stilling til, om de kan købe ydelsen hos en anden leverandør til en bedre pris". Tilsyneladende overrasker det forfatterne, at deres analyse peger på, at "de fleste privatkunder er meget lidt aktive og mangler erfaring og viden til at navigere på markedet", men sådan er det jo - problemet er, at det ikke er så let at gøre noget ved det. Det bør forstås, at kunderne er stillet en næsten umulig opgave, især når det kritiseres, at kunderne i stedet for selv at undersøge markedet benytter sig af anbefalinger fra andre. Jamen hvordan skulle de ellers vælge rådgiver? Hvordan vælger du tandlæge eller læge? I stedet bør det vigtige problem nævnes, herunder at der ikke er nogen let løsning på det, men at det giver risiko for, at forbrugeren køber et forkert produkt, fordi forbrugeren tror, at en pris er tilstrækkeligt til at sammenligne ydelserne.

Side 145

Når privatkunder nu har svært ved at gennemskue ydelsen - og når de ikke må bruge anbefalinger fra andre - så anvises det som løsning, at der bør være "lettilgængelig information, som i videst muligt omfang kan understøtte kunderne i at navigere på markedet".

Det lyder jo rigtigt, men det er indholdsløst, hvilket dokumenteres af de efterfølgende forslag, som alle er virkningsløse:

Oplys timepriser. Jamen det har vi advokater allerede pligt til at gøre i forbrugerforhold og sker det ikke udløses en førstegangsbøde på 20.000 kroner. Hvad kan timeprisen bruges til, hvis det på prisoplysningstidspunktet (første henvendelse fra forbrugeren) ikke er muligt at vurdere tidsforbruget? Hvis der gives et skøn og hvis det samme gælder for en anden advokat, hvad hjælper det så? Kan forbrugeren afgøre om tidsforbruget er OK eller er der en risiko for, at den mindre dygtige, mindre erfarne eller mere durkdrevne bare skriver timer på?

Oplys prisen på et standardprodukt. Standardprodukter kan købes på nettet. Jeg har set alt for mange dårlige resultater og har til gode at møde en kunde, der kan forklare, hvad deres standardprodukt betyder. Det er sjældent mine kunder kommer ud af døren med det produkt de definerede, da de talte med mig første gang. Det skyldes, at den der tror, at der kun findes sodavandsis aldrig vil efterspørge vaniljeis. Når jeg ser standardpriser på nettet er det ikke en fixed price, men en "fra-pris". Ad-on-sale sker også i advokatbranchen. Der er ingen genvej her og i stedet for at efterlyse et produkt, der ikke findes, bør der fokuseres på risikoen for skæv konkurrence på grund af forbrugerens fejlagtige tro på, at pris alene kan bruges til at sammenligne ydelser.

Det vanskelige ved privatrådgivning er ikke at skrive dokumentet, men at afgøre, hvad der skal med og ikke med og – endnu vigtigere – at sikre sig det bliver forstået. Kommunikation er nødvendig, men det er ikke en standardydelse, for behovene er yderst forskellige. Jeg har ikke tal på de gange, hvor jeg i mit mødelokale har haft – typisk en grædende enke – fordi jeg har måttet forklare hende, at det testamente hun og hendes mand købte for år tilbage – nogle gange som en stangvare uden tilstrækkelig rådgivning – ikke giver hende mulighed for at ændre noget, når manden er død. I nogle tilfælde står det anført, at ændring ikke kan ske. Alligevel er det ikke forstået.

Forklaringen kan være, at kunden fik et standardprodukt uden interesse for eller (købt) tid til at forklare, hvad "standardproduktet" indeholder. Er det mon et eksempel på det rapportudkastet kalder "et enkelt testamente"?

Det gentages, at "adgang til troværdig og let tilgængelig information kan hjælpe kunderne med at undersøge markedet". Det er en fin skrivebordsvirkelighed, men den holder ikke i virkeligheden.

Side 146

Det anføres, at advokaters etik "m.v." (hvad der så end menes med dette "m.v.") og tilsynet hermed kan begrænse "de markedsfejl, der opstår som følge af informations asymmetri", Ja. Enlg.

Hvorfor fokuseres der ikke mere på dette? I denne uge meddelte Danske Advokater, at kurset "Kend din klient bedre" er aflyst på grund af for få tilmeldinger. Sådan går det ofte med de såkaldt bløde kurser. Hvordan opprioriteres dette område og hvordan bliver det synligt for den advokatsøgende privatkunde?

Side 165

Her hævdes, at langt de fleste får prisoverslag med fast pris. Det er helt ude af trit med den viden jeg har på området. Når jeg skal forklare hvad en opgaveløsning koster, fortæller jeg, at prisen er den samme som prisen for at få gravet en grøft. ??? Jo, hvor lang, hvor bred, hvor dyb, hvornår? Og så kan jeg måske skyde mig ind på et anslået tidsforbrug, men med alle forbehold. Jeg oplever at blive spurgt om prisen på behandling af et dødsbo, hvor kunden ikke kan svare på de mest grundlæggende ting. Flere gange hører jeg ikke mere til den, der spørger. De har måske fået en "fast" pris et andet sted og så vil de måske opleve ad-om-sale. Fast pris kan kun gives seriøst, hvis opgavens omfang er veldefineret og den bør - som i andre brancher - føre til et pristillæg for det uventede, men gør den det, bliver der måske valgt en anden, som ikke oplyser - men tager - tillægget. Det har jeg da i hvert fald som advokat for utilfredse arvinger ofte været ude for.

Rapportudkastet har i de to sidste linjer på siden den opsigtsvækkende konklusion på "analysen", at mange advokater godt kan angive en fast pris, på trods af, at de ikke i særlig høj grad gør det på deres hjemmesider. Velkommen til virkeligheden - som ser helt anderledes ud.

Side 167

Det utjenlige forsøg på at postulere, at prisoffentliggørelse er nøglen, fortsætter, nu med henvisning til udenlandske erfaringer". Det anbefales at indføre "standarder for prissætningen på en række ydelser, som dermed [bliver] direkte sammenlignelige for kunderne, inden de kontaktede advokatvirksomheden".

Det anføres, at det er anbefalet, at advokater skal deltage i forskellige former for uafhængig "feedback mekanismer, fx brugeranmeldelser som i Trustpilot". Her hopper kæden af. Trust Pilots navn er i strid med markedsføringsloven. Deres forretningsmodel er at sælge gode anmeldelser mod høj betaling fra firmaer, der tilslutter sig. Firmaer, der nægter at betale til Trust Pilot må ilde under, at Trust Pilot tillader mudderkastning af værste skuffe. Jeg har i en række tilfælde fået en-stjernede anmeldelser på Trust Pilot og jeg har hver gang bedt kunden om tilladelse til at svare. Nogle kunder har valgt at fjerne deres opslag, men nogle holder fast. Eftersom kritikken indtil nu har været uberettiget har jeg klaget til Trust Pilot, som simulerer efterprøvning, men altid ender med at svare, at opslaget er i overensstemmelse med deres regler. Jeg har endnu ikke orket at sagsøge afsender og Trust Pilot, men det står på min to-do-liste. At se dette underlødige foretagende anvist som en del af løsningen på et reelt problem i et rapportudkast fra Konkurrence- og forbrugerstyrelsen skrider til himlene. I øvrigt har jeg også fået mange positive anmeldelser, men enten er det

én stjerne eller maksimum, fem stjerner. I begge tilfælde unuanceret og komplet uegnet som vejleder for den advokatsøgende kunde.

Konklusion og lidt om konkurrence

Kapitel fem er ikke fyldestgørende. Der er simpelthen ikke en genvej til at løse problemet om at det er svært for privatkunder at vælge advokat. Jeg har selv forsøgt med oplysning. Min blog www.allanohms.dk indeholder - ligesom min hjemmeside - en detaljeret beskrivelse om hvem jeg er og hvad jeg kan, gør og tænker. Oplysning om firmaets omgivne værdier gives i rigt mål. Når jeg bliver bedt om at føre en retssag får kunden et notat på 30 sider om fordele, muligheder og alternativer, fordi jeg ved, at de fleste ikke forstår, hvad de beder om. Når kunden vil have en fremtidsfuldmagt sender jeg et længere notat med forklaringer. Det samme om testamenter. Fordi jeg gerne vil klæde min kunde på. Men den, der ringer og vil have en fast pris på et produkt de ikke selv kan definere, de får ikke noget notat, men går videre til en glad kollega, der hævder, at hun eller han kan klare det hele for det halve. Hvordan skal dette arbejde indgå i prissammenligning?

Konkurrence for en virksomhed som min? Den er kæmpestor. Vi bruger meget tid på at berolige og oplyse rådsøgende mennesker. På grund af pressens evindelige og stort opsatte omtaler af advokater, der rager til sig. Hvilket nogle gør, men de må standses af det myndighedstilsyn, der er lagt ud til Advokatsamfundet og Advokatnævnet. Den opgave er ikke konkurrenceudsat og det ligger den under.

Senest er det blevet synligt, at vi på familieretsområdet har konkurrenter, der tager sig betalt i en anden klasse end den danske familieadvokat. Skilsmissekontrakt til 110.000 kroner, når en Imam sidser pennen. Tilsynsfrit område med hvad deraf følger. Mange andre konkurrenter er ikke undergivet tilsyn, men forbrugeren forstår ikke forskellen og tager det ikke med i deres sammenligningsforsøg.

En anden udfordring er den griske finansielle sektor. Vi oplever dagligt banker, der henviser deres kunder til at bruge bankens køber-rådgivningsmæglere uden at oplyse, at det indeholder samme type "rådgivning" som bankens eget [læs: ingen] og ikke noget kunden kan bruge. Vi ser, at mæglere standardmæssigt lader deres højt betalende sælgere påtage sig en merudgift til berigtigelse af handelen. Det tjener tre vigtige formål: Mægleren får en merindtægt; køberen fravælger rådgivning og ved ikke, at berigtigelse er noget andet og de irriterende advokater fratages omsætning, hvilket samtidig giver mæglerne arbejdsro. Konkurrence - jo da, den er stor og mærkbar.

Konkurrencen fra nettets falbelader, herunder bankejede testamentemaskiner er et enormt problem, for kunderne ved ikke bedre, end at de får samme rådgivning her som hos en advokat. Og det er ikke tilfældet.

Beneficerede advokater behandles dårligt af ikke rimelige salærtabeller. Det samme gælder de såkaldt vejledende salærtakster. Alt dette er en del af forklaringen på, at ikke alle advokater tjener over 5 millioner om året - forklaringen eller forsøget på forklaringen i rapportudkastet kunne med fordel være skarpere og tættere på virkeligheden.

Rapportudkastet fejler, når alle skæres over en kam. Der mangler fokus på, at de store advokatfirmaers kamp sker uden fokus på betydningen af, at ethvert menneske i Danmark bør have adgang til en advokat i nærområdet. Det statement var der 100% enighed om, da jeg for 12 år siden var med til at stifte brancheforeningen Danske Advokater. Den holdning er ofret til fordel for det arbejde de store virksomheders adfærd nødvendiggør. Se den eneste Radiusmåling om advokaters troværdighed og opgiv troen på, at konkurrence er (kun) er guld. Se evt min kronik fra 2018: <https://www.berlingske.dk/kronikker/jeg-savner-de-advokatkontorer-og-de-advokater-der-i-sin-tid-fik-mig-til>

Side 190. Kapitel 7. Offentlige kunders køb af advokatbistand

Kammeradvokatens rolle og overlevelsessevne danses igennem på kattepoter. Der har gennem adskillige år været fokus på at gøre noget ved denne ordning, men eneste nylige resultat er, at firmaets omsætning aldrig har været højere. Et eksempel på hvordan dette opfattes på forbrugerside kan læses på www.unfairmodpart.dk med tilhørende dokumentation.

På side 205 nævnes, at Kammeradvokataftalen ikke har været udbudt i konkurrence, hvilket måske kunne bære nogle flere overvejelser om årsagen?

Side 218. Kapitel 8. Konkurrencen om kurator- og bobestyreropgaver

Jeg er autoriseret bobestyrer ved retten i Roskilde. Vi har ikke konkurssager, så jeg kan ikke kommentere dette område bortset fra, at det advokat til advokat i mange år har heddet sig, at området for konkurssager er en lukket klub. Gældsstyrelsen har gjort noget ved det, men virkningerne ses ikke omtalt.

På side 236 anføres, at der er tre bobestyrere ved retten i Roskilde. Der er p.t. 6, men indtil for et år siden var det 8. En gik på pension og en døde og der er igangsat en proces for at finde en afløser.

Modsat omtalen af de største advokatfirmaers behov nævnes intet om, at bo-behandling i dag kæver et set up, der personalemæssigt er omkostningstungt og som kun kan opretholdes ved et vist sagsflow.

Side 241 Kapitel 9 anbefalinger

Jeg savner at de fremsatte anbefalinger holdes op mod den erfaring vi har fra udviklingen af advokatbranchen. Fra min stol har jeg set en branche, der er blevet meget anderledes end den jeg søgte ind i for 40 år siden. "Stort er godt" og "stort er nødvendigt" ligger vel som en driver for al udvikling i vores samfund. Jeg gik selv fra at være lille, nystartet uden kunder med trussel fra Advokatsamfundet om at blive indbragt for Advokatnævnet. Den strid endte med en liberalisering af annonceringsreglerne. Mit firma voksede og vi endte med at være 7 partnere og 70 medarbejdere, hvilket er en relativt stor virksomhed i en by af Roskildes størrelse. Vi blev "store", men det blev ikke nogen lykke. Dårlig trivsel blandt medarbejdere på alle niveauer, en kultur, der talte om, men ikke levede op til værdisættet, en suboptimering og interne konkurrence på alle mulige måder. Derfor downsizede vi til 20, og vi er nu en lille virksomhed, som ikke bare har et værdisæt, men aktivt lever med det som rettesnor. Alle kender deres egen betydning og der er en høj grad af tillid og arbejdslivskvalitet (hvilket smitter af på den generelle livskvalitet).

Kravet om størrelse og vækst er en i rapportudkastet ikke testet forudsætning. Der er kun relativt lidt om alternativet til priskonkurrence, nemlig kvalitetskonkurrence og ordentlighedskonkurrence. Hvorfor tester man ikke hvad der ville ske ved at øge kravene til den gode advokat frem for at ville udvande det, så enhver cykelsmed skal bydes velkommen i kredsen? Rigtigheden af denne vinkel forekommer ikke selvindlysende.

Det, der er billigt, er som regel netop – billigt i ordets anden betydning (noget billigt skidt). Er det det rigtige mål, der er fokuseret på? Efter min mening vil gennemførelse af anbefalingerne ikke bidrage effektivt til en bedre og mere retfærdig verden. Ja tak til øget konkurrence, men på lige vilkår.

Side 271, første afsnit indeholder en anbefaling af at gøre bobestyrer-autorisationsordningen brancheneutral. Så kan en svensk bedemandskæde få lov til at danse. Spørg skifteretterne og landsretterne om deres erfaring med en enkel berygtet bedemand, der gør sig på området. Denne mand har skabt megen furor – tør ikke tænke på, hvad en hel bedemandsbranche vil kunne udvirke, men det vil aldrig blive på lige vilkår. Rapporten indeholder – modsat afsnittene om erhverv – ikke nogen omtale af kravene til det kontor- og personale-setup en moderne dødsboafdeling i dag kræver.

Dødsbobehandling er ikke kun en øvelse i regneark, men også en kompleks kontaktdisciplin, hvor facts og følelser mødes. Det menneskelige element i at sikre en værdig afslutning på et liv er ufortalt og næppe forstået, men ikke desto mindre vigtig.

Rapportudkastet har heller ikke forholdt sig til, at bobestyrerne er karakteriseret ved, at de i mange tilfælde bliver til enten på grund af kompleksitet, store værdier eller uenighed blandt følelsesramte arvinger.

Rapportudkastet har et urealistisk billede af arvingernes mulighed for selv at vælge bobestyrer. I dag lytter skifteretterne til ønsker om valg af bestemte bobestyrere og skifteretterne ved hvilke bobestyrere, der kan magte mere komplekse opgaver.

Side 273 foreslår, at bobstyrersalæret skal være et valgparameter og derfor fremkomme før bobehandlingen igangsættes. Dette forudsætter, at opgaven kan beskrives og at det med sikkerhed kan forudsiges, hvordan bobehandlingen vil udvikle sig. Det er ikke muligt.

Side 274 gentager en gammel skrøne om at testamenter indeholder bobestyrerklausul af hensyn til testamentskoncipisten. Man undlader at fortælle, at skifteretten i dødsboskifteloven (som i rapportudkastet har fået navneforandring til "dødsboloven") har hjemmel til at bestemme, at et bo trods testamentarisk bestemmelse om det modsatte ikke skal behandles ved bobestyrer. Man forbigår den kendsgerning, at det for mange arveladere vægtes højt, at deres bo behandles af den, der kender intentioner og behov. Tilbage står bare en arrogant og generel mistænkeliggørelse.

Side 275. Her lærte jeg et nyt ord: "Estimation" af et marked.

Side 293-295. Mange tal. Hvor er mennesket? Hvor er den gode gamle "advokat" - hendes eller hans betydning for opgaveløsningen og effekten heraf? Hvad koster det at Familieretshuset fungerer elendigt og kun kan tiltrække ringe arbejdskraft? Hvad koster det, at alt for mange tror de kan løse deres menneskelige problemer i Familieretten og foran sure gamle landsdommere frem for at få hjælp til selv at løse problemerne? Svaret på det sidste er svært at give, men både menneskeligt og økonomisk er det kæmpebeløb i flere generationer.

Afslutning

Jeg efterlyser en skarpere sondring mellem store og mindre firmaer og en bedre beskrivelse af konkurrenceudfordringerne hos de mindre firmaer.

Forleden oplevede jeg, at en kunde spurgte om pris for rådgivning om et huskøb. Kunden ringede tilbage og forklarede, at hendes bank havde anbefalet en billigere rådgiver, nemlig en af bankens ejendomsmæglere, der også tilbyder køberrådgivning. Trods forklaring om indholdet af den rådgivning jeg tilbyder valgte kunden et andet produkt og begrundelsen var kun, at det er billigere. Det er slet ikke samme produkt. Bankens ejendomsmægler er ikke uddannet til at give rådgivning på samme måde som jeg gør det. Der er en tæt forretningsmæssig forbindelse mellem mægler og bank, mens jeg som advokat er uafhængig.

Internettet flyder over med tomme og selvmodsigende budskaber: "kvalitet til lavpris" og "det hele for det halve" og "gratis". Så enkelt er det bare ikke. Et gammelt ord siger "der er ikke noget, der hedder en gratis frokost". Nej "gratis" er noget, der betales af andre, men det betales. Jeg så engang et reklamebureau, der udstillede tre kasser i vinduet, hver med ét ord på. Beskeden lød: du må vælge to kasser, men ikke tre:

Hvis du vælger "hurtigt" og "billigt" bliver det næppe godt.
Hvis du vælger "godt" og "billigt", bliver det næppe hurtigt.
Hvis du vælger "hurtigt" og "godt", bliver det næppe billigt.

Der var megen sandhed og fornuft i den udstilling.

Glæder mig til at læse den færdige rapport.

Med venlig hilsen



Allan Ohms, Advokat (H)

Direkte 4638 0321 - ao@forumadvokater.dk

Bettina Westergaard, sekretær

Direkte 4638 0325 - bw@forumadvokater.dk