

Konkurrencen i advokatbranchen

Appendiks: Spørgeskema og svarfordeling for
survey blandt privatkunder

14. januar 2021



Om spørgeskemaundersøgelsen blandt privatkunder

1.1 Om spørgeskemaundersøgelsen

Denne spørgeskemaundersøgelse er gennemført af Wilke for Konkurrencen- og Forbrugerstyrelsen med det formål at undersøge danskerenes brug af juridisk rådgivning.

Målgruppen er danskere over 18 år, der har brugt juridisk rådgivning inden for de sidste to år.

Undersøgelsen er gennemført som onlineinterview i Wilkes Webpanel (CAWI) i perioden 1. maj - 16. maj 2019. I alt har 837 personer gennemført interviewet.

Data er vejret brutto på køn, alder (grupperet) og regioner, så disse er nationalt repræsentative. Dette giver et samlet antal respondenter på 796 efter vægtningen.

1.2 Spørgeskemaets introduktion

Med spørgeskemaet til privatkunderne fulgte nedenstående introduktion:

"Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er i øjeblikket i gang med en analyse af konkurrencen i advokatbranchen. Denne spørgeskemaundersøgelse indgår i analysen.

Spørgeskemaet handler om forbrugernes oplevelser og erfaringer med at købe juridisk bistand hos advokater. Det kan fx være i forbindelse med ejendomshandler, oprettelse af testamenter, erstatningssager, straffesager mv.

Alle oplysninger behandles anonymt.

Din besvarelse af spørgeskemaet har stor betydning for styrelsens forståelse af advokatbranchen og vil hjælpe os i vores videre arbejde med at sikre en effektiv konkurrence og en høj forbruger- velfærd.

Det tager ca. 10-15 min. at besvare spørgeskemaet. Du bedes udfylde skemaet senest d. 16. maj 2019.

Hvis du har nogle spørgsmål, er du velkommen til at kontakte chefkonsulent Susanne Thaarup, 4171 5292/ st@kfst.dk

På forhånd tak for din tid og input.

Med venlig hilsen

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen"

Spørgsmål og svarfordeling for privatkunder

1.3 Indledende bemærkninger til spørgsmål og svarfordeling

Nedenfor er spørgsmål og svarfordeling for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgeskemaundersøgelse blandt privatkunders om deres erfaringer og oplevelser ved brug af juridisk bistand fra advokater præsenteret.

Oplysninger om spring og filtre i spørgeskemaet fremgår, hvor de forefindes.

Respondenterne må vælge én svarmulighed til hvert spørgsmål medmindre andet er angivet i parentes efter spørgsmålet.

Antal respondenter, der har besvaret spørgsmålet, er angivet som "N" i parentes efter spørgsmålet.

Fordelingen af respondenter er ved de enkelte svarkategorier angivet både som andel og faktisk antal. Respondenternes besvarelser er vægtet.

Af hensyn til respondenternes anonymitet er nogle svarfordelingerne ikke oplyst men angivet som "-".

For spørgsmål med "andet" som svarkategori, er privatkundernes svar, hvor det har været muligt, kategoriseret, fx i temaer. En evt. kategorisering er angivet med under "andet-kategorien" med **rød skrift**.

1.4 Spørgsmål og svarfordeling

S1. Har du som privatperson de seneste to år købt eller modtaget juridisk rådgivning? (Multipelt) (N=5679)

Ja fra en online-tjeneste på nettet	2,6 pct. (149)
Ja, fra en advokatvirksomhed	15,9 pct. (901)
Ja, fra en bankrådgiver	11,9 pct. (676)
Ja, fra en bedemand	2,2 pct. (123)
Ja, fra en ejendomsmægler	6,2 pct. (353)
Ja, fra en offentlig myndighed	3,2 pct. (180)
Ja, fra en revisionsvirksomhed	2,5 pct. (144)
Ja, fra min fagforening	6,0 pct. (340)
Nej, jeg har ikke modtaget juridisk rådgivning de seneste to år	67,7 pct. (3844)

S2. Har du som privatperson fået beskikket en advokat inden for de sidste fem år? (N=5679)

Ja, jeg har fået beskikket en advokat inden for de seneste fem år	3,9 pct. (219)
Nej, jeg har ikke fået beskikket en advokat i de seneste fem år	96,1 pct. (5460)

Hvis svaret andet end "Ja, fra en advokatvirksomhed" til S1 og "Nej, jeg har ikke fået beskikket en advokat i de seneste fem år" til S2 afsluttes spørgeskemaet.

1. Hvor mange gange har du som privatperson købt juridisk bistand fra en advokatvirksomhed inden for de sidste to år? (N=796)

I forbindelse med én sag	81,8 pct. (651)
I forbindelse med to sager	15,3 pct. (122)
I forbindelse med tre sager	1,9 pct. (15)
I forbindelse med mere end tre sager	1,0 pct. (8)

2. Inden for hvilke områder har du som privatperson købt juridisk bistand inden for de sidste to år? (Multipelt) (N=796)

Arbejds- og ansættelsesret	4,6 pct. (37)
Arveret, dødsbobehandling og generationsskifte (herunder testamente)	34,8 pct. (277)
Erstatningssag	7,6 pct. (60)
Inkasso	2,3 pct. (19)
Rådgivning vedrørende fast ejendom	50,3 pct. (400)
Strafferet	2,3 pct. (18)
Voldgiftsager og mægling	0,9 pct. (7)
Ægteskabsret (samlivssager, samlivsophør, børnesager o.l.)	7,5 pct. (60)
Andet:	6,9 pct. (55)
Ikke oplyst	0,1 pct. (1)

Andet: (N=55)

Pension	6,5 pct. (4)
Skattesager	7,8 pct. (4)
Udarbejdelse af fuldmagt	9,6 pct. (5)
Virksomhedsrelateret	16,5 pct. (9)
Andet	59,7 pct. (33)

3. Hos hvilken advokatvirksomhed købte du den juridiske bistand vedr. [Udvalgt område]? (N=796)

Svarfordeling udgår af hensyn fortrolighed.

Hvis "Noter navnet", gå da til spørgsmål 5.

4A. Husker du, om der var tale om: (N=310)

En advokatvirksomhed der tilbød online-tjenester	11,5 pct. (36)
En advokatvirksomhed i dit lokalområde	48,2 pct. (149)
En advokatvirksomhed uden for dit lokalområde	33,0 pct. (102)
Nej, husker ikke	7,3 pct. (23)

4B. Husker du, om der var tale om: (N=310)

En lille advokatvirksomhed (under 10 ansatte)	48,8 pct. (151)
En meget stor advokatvirksomhed (over 100 ansatte)	1,7 pct. (5)
En mellemstor advokatvirksomhed (mellem 10-49 ansatte)	21,2 pct. (66)
En større advokatvirksomhed (mellem 50-99 ansatte)	4,7 pct. (14)
Nej, husker ikke	23,6 pct. (73)

5. Hvilken af de følgende to typer bistand beskriver bedst den juridiske bistand, du købte? (N=796)

Jeg købte en mere kompliceret ydelse, som fx bistand ved en tvist eller retssag	26,8 pct. (213)
Jeg købte et standardprodukt, som fx bistand ved ejendomskøb eller et testamente	73,2 pct. (582)

6. Hvor afgørende var sagens udfald for dig? (N=796)

Meget afgørende	35,1 pct. (279)
Afgørende	35,7 pct. (284)
Mindre afgørende	14,5 pct. (116)
Ikke afgørende	6,0 pct. (48)
Ved ikke	8,7 pct. (69)

7. Oplevede du, at du var under tidspres for at vælge en advokatvirksomhed, da dit behov for juridisk bistand opstod? (N=796)

Ja, behovet opstod pludseligt	24,9 pct. (199)
Nej, behovet kom rimeligt forudsigeligt	72,6 pct. (578)
Ved ikke	2,5 pct. (20)

8. Hvad gjorde du for at finde en advokat, da du opdagede, at du havde behov for juridisk bistand? (Multipelt) (N=796)

Jeg kontaktede en advokatvirksomhed, jeg havde brugt før	26,2 pct. (209)
Jeg fik anbefalinger fra venner eller familie	27,4 pct. (218)
Jeg fik anbefalinger fra kolleger	7,7 pct. (61)
Jeg fik anbefalinger fra andre rådgivere (fx bank, fagforening, revisor, ejendomsmægler mv.)	17,2 pct. (137)
Jeg lavede en søgning efter advokater på internettet	23,2 pct. (184)
Andet	5,3 pct. (42)

Andet: (N=42)

Advokaten var en bekendt	55,6 pct. (23)
Andet	44,4 pct. (19)

9. Sammenlignede du forskellige advokatvirksomheder for at vælge, hvilken du ville købe juridisk bistand hos? (N=796)

Ja, to	9,8 pct. (78)
Ja, tre	7,2 pct. (57)
Ja, flere end tre	3,8 pct. (30)
Nej	79,2 pct. (631)

Hvis "Nej", gå til spørgsmål 12.

10. Hvor let eller svært synes du, at det var at sammenligne forskellige advokatvirksomheder? (N=165)

Meget let	9,1 pct. (15)
Overvejende let	41,7 pct. (69)
Overvejende svært	28,2 pct. (47)
Meget svært	17,6 pct. (29)
Ved ikke	3,4 pct. (6)

11. Hvad var vigtigst, da du sammenlignede advokatvirksomheder? (sæt op til tre krydser) (N=165)

Advokatvirksomhedens omdømme	26,8 pct. (44)
Advokatvirksomhedens specialer	38,4 pct. (63)
Certificeringer eller mærkningsordninger	3,2 pct. (5)
Om de havde haft klagesager	5,2 pct. (9)
Om de kunne hjælpe hurtigt	18,4 pct. (30)
Om det hele eller det meste kunne ordnes online eller over telefonen	11,9 pct. (20)
Om det var en lokal advokatvirksomhed	15,3 pct. (25)
Om jeg kunne få et personligt møde	17,1 pct. (28)
Prisen	59,7 pct. (99)
Professionelle ratings (fx. Chambers, Legal 500, IFLR1000, World Trademark Review)	1,5 pct. (2)
Ratings og anmeldelser på nettet, fx trustpilot	8,7 pct. (14)
Størrelsen på advokatvirksomheden	4,3 pct. (7)
Tillid	31,1 pct. (51)
Andet	1,6 pct. (3)

12. Hvor mange advokatvirksomheder endte du med at kontakte for at få tilbud på at løse opgaven? (N=796)

Jeg kontaktede én advokatvirksomhed	91,8 pct. (730)
Jeg kontaktede flere advokatvirksomheder	8,2 pct. (65)

13. Fik du et prisoverslag fra advokatvirksomheden, før du hyrede dem? (N=796)

Ja, mundtligt	32,3 pct. (257)
Ja, skriftligt (evt. på deres hjemmeside)	28,6 pct. (228)
Nej	36,3 pct. (289)
Ved ikke	2,8 pct. (22)

Hvis "Nej" eller "Ved ikke", gå da til spørgsmål 15.

14. Var prisoverslaget: (N=485)

En fast pris	63,6 pct. (308)
En timepris	9,9 pct. (48)
Et prisoverslag med loft/en makspris	12,3 pct. (60)
Et prisoverslag uden loft/makspris	7,9 pct. (38)
Husker ikke	5,5 pct. (27)
Ved ikke	0,8 pct. (4)

15. Hvordan vurderer du den pris, du betalte, i forhold til priserne hos andre advokatvirksomheder, der kunne have været relevante for dig? (N=796)

Meget billigere end andre relevante advokatvirksomheder	5,5 pct. (44)
Billigere	14,8 pct. (118)
Omtrent samme pris	36,3 pct. (289)
Dyrere	6,5 pct. (52)
Meget dyrere end andre relevante advokatvirksomheder	2,4 pct. (19)
Jeg har endnu ikke fået regningen for den juridiske bistand	4,3 pct. (34)
Ved ikke	30,1 pct. (240)

16. Hvordan vurderer du den faglige kvalitet af den bistand, du har købt, i forhold til kvaliteten hos andre advokatvirksomheder, der kunne have været relevante for dig? (N=796)

Meget bedre end andre relevante advokatvirksomheder	8,8 pct. (70)
Bedre	23,5 pct. (187)
Omtrent samme kvalitet	33,6 pct. (268)
Dårligere	4,2 pct. (34)
Meget dårligere end andre relevante advokatvirksomheder	2,2 pct. (18)
Sagen kører stadig, så det er for tidligt at vurdere	4,5 pct. (35)
Ved ikke	23,2 pct. (185)

17. Hvordan vurderer du det serviceniveau, du har fået, i forhold til serviceniveauet hos andre advokatvirksomheder, der kunne have været relevante for dig? (N=796)

Meget bedre end andre relevante advokatvirksomheder	13,6 pct. (109)
Bedre	22,5 pct. (179)
Omtrent samme serviceniveau	29,4 pct. (234)
Dårligere	3,9 pct. (31)
Meget dårligere end andre relevante advokatvirksomheder	1,7 pct. (13)
Sagen kører stadig, så det er for tidligt at vurdere	3,9 pct. (31)
Ved ikke	25,0 pct. (199)

18. Hvis du får brug for juridisk bistand inden for advokatvirksomhedens område igen, vil du så: (N=796)

Bruge samme advokatvirksomhed	64,4 pct. (512)
Finde en anden advokatvirksomhed	12,0 pct. (96)
Finde en anden juridisk rådgiver (ikke advokatvirksomhed)	2,8 pct. (22)
Ved ikke	20,8 pct. (166)

19. Hvor ville du været gået hen for at få bistanden, hvis det ikke havde været muligt at købe den hos den pågældende advokatvirksomhed? (N=796)

Til en anden advokatvirksomhed ¹	79,7 pct. (634)
Til en bankrådgiver	2,3 pct. (18)
Til en bedemand	0,1 pct. (1)
Til en ejendomsmægler	1,5 pct. (12)
Til en offentlig myndighed	2,1 pct. (16)
Til en online-tjeneste på nettet	3,9 pct. (31)
Til en revisionsvirksomhed	1,3 pct. (11)
Til min fagforening	0,7 pct. (6)
Andet:	3,3 pct. (19)
Så havde jeg ikke have fået juridisk bistand i den pågældende sag	6,0 pct. (48)

Andet: (N=19)

Ved ikke	58,8 pct. (11)
Andet	41,2 pct. (8)

Hvis svaret andet end "Til en anden advokatvirksomhed", gå da til spørgsmål 21.

¹ 5 vægtede respondenter er tilføjet til "Til en anden advokatvirksomhed" fra "Andet", da respondenterne tilkendegav, de ville gå til en anden advokatvirksomhed, hvis det ikke var muligt at købe hos den pågældende advokatvirksomhed. Grundet dette har de 5 vægtede respondenter ikke haft mulighed for at besvare spørgsmål 20A.

20A. Du har svaret, at du ville gå til en anden advokatvirksomhed. Hos hvilken advokatvirksomhed ville du købe juridisk bistand? (N=629)

Notér navnet:	11,0 pct. (68)
Har noteret "Ved ikke" ²	90,3 pct. (560)

Hvis "Notér navnet", gå til spørgsmål 21.

20B. Hvor ville du finde denne? (N=552)

En advokatvirksomhed der tilbød online-tjenester	6,9 pct. (38)
En advokatvirksomhed i dit lokalområde	69,7 pct. (385)
En advokatvirksomhed uden for dit lokalområde	6,0 pct. (33)
Ved ikke	17,3 pct. (96)

20C. Og hvilken størrelse ville du gå efter? (N=552)

En lille advokatvirksomhed (under 10 ansatte)	37,4 pct. (207)
En mellemstor advokatvirksomhed (mellem 10-49 ansatte)	18,8 pct. (104)
En større advokatvirksomhed (mellem 50-99 ansatte)	2,2 pct. (12)
En meget stor advokatvirksomhed (over 100 ansatte)	0,4 pct. (2)
Ved ikke	41,1 pct. (227)

21. Har du de seneste to år oplevet, at en eller flere advokatvirksomheder sagde nej til en opgave? (N=796)

Ja, én gang	2,2 pct. (18)
Ja, flere gange	0,9 pct. (7)
Ja, ofte	1,0 pct. (8)
Nej, det har jeg ikke oplevet	95,9 pct. (763)

Hvis "Nej, det har jeg ikke oplevet", gå da til spørgsmål 23.

22. Hvad var advokatvirksomhedens begrundelse for at takke nej til opgaven? (Multipelt) (N=33)

De havde ikke de rette kompetencer	23,1 pct. (8)
De havde ikke tid	24,3 pct. (8)
De var konfliktede (havde interessekonflikt)	23,0 pct. (8)
Opgaven var for lille	14,0 pct. (5)
Andet:	15,5 pct. (5)

23. Har du på noget tidspunkt de seneste to år haft grund til at klage over eller til en advokatvirksomhed? (Multipelt) (N=796)

Ja, over den faglige kvalitet	4,7 pct. (38)
Ja, over prisen	3,2 pct. (26)
Ja, over serviceniveauet	2,5 pct. (20)
Ja, over andet	1,8 pct. (14)
Nej	91,0 pct. (724)

² 8 besvarelser er tilføjet til "Notér navnet" fra "Andet", da respondenterne tilkendegav, de ikke vidste, hvilken advokat virksomhed de ville købe juridisk bistand fra. Grundet dette har de 8 respondenter ikke haft mulighed for at besvare spørgsmål 20B og 20C. Derfor har kun 552 respondenter besvaret 20B og 20C.

Hvis "Nej", fortsæt til baggrundsspørgsmålet.

24. Hvad gjorde du, da du havde grund til at klage? (Multipelt) (N=72)

Jeg klagede til Advokatnævnet	7,7 pct. (6)
Jeg klagede til den medarbejder, der var på min sag	43,3 pct. (31)
Jeg klagede til en overordnet i advokatvirksomheden	18,6 pct. (13)
Jeg rejste en erstatningssag mod advokatvirksomheden	3,6 pct. (3)
Jeg gjorde ingenting	39,5 pct. (28)

Hvis ikke svaret "Jeg rejste en erstatningssag mod advokatvirksomheden", fortsæt til baggrundsspørgsmålet.

24e Inden for hvilket retsområde? (N=3)

Svarfordelingen udgår af hensyn til fortrolighed

Baggrundsspørgsmål. Har du erfaring med advokatbistand eller juridisk bistand via dit arbejdsliv? (Multipelt) (N=796)

Ja, jeg er selv advokat eller jurist	1,8 pct. (14)
Ja, jeg har købt juridisk bistand på mit arbejde	15,5 pct. (123)
Ja, andet:	9,1 pct. (72)
Nej	74,3 pct. (591)

Ja, andet: (N=72)

Ja, jeg har erfaring fra mit arbejde	56,9% (41)
Ja, jeg har kollegaer der har erfaring med juridisk bistand	15,3% (11)
Andet	27,8% (20)