

1 Granskning av avtalsvillkor för juridiska tjänster

Köp av juridiska tjänster ligger inom Konsumentverkets tillsyn men är ett område med relativt få anmälningar. Verket har uppmärksammat området mot bakgrund av de undersökningar som görs årligen.¹ Undersökningarna har cirka 8 000 respondenter totalt. I den senaste undersökningen uppgav cirka 500 respondenter att de nyligen köpt en juridisk tjänst. Dessa personer har sedan svarat på frågor om hur nöjda de var med sitt köp.

Undersökningarna visar att konsumenter inte känner sig välinformerade inför ett köp av juridisk tjänst. Undersökningarna visar också att av de som köpt juridiska tjänster är tolv procent missnöjda. Det är den högsta andelen av samtliga 45 marknader som ingår i undersökningarna.² Det framgår av Advokatsamfundets verksamhetsberättelse för år 2017 att deras konsumenttvistnämnd tagit emot få ärenden i förhållande till den stora mängden arvodesräkningar. Detta uppges bero på att konsumenter som regel är nöjda med det arbete som utförts och finner arvodet skäligt, advokatsamfundet lyfter dock även att man inte vet varför det är få anmälningar. Ett skäl som lyfts är även att nämnden inte prövar ärenden där konsumenten inte försökt uppnå en samförståndslösning med advokaten.³

Konsumentverket har valt att granska 24 juristfirmor. Det finns även andra aktörer som tillhandahåller juridiska tjänster, till exempel banker och begravningsentreprenörer. Dessa har inte ingått i granskningen. Urvalet av bolag som granskats är baserat på geografisk spridning och anmälningar till Konsumentverket.

¹ Konsumentverkets Konsumentrapporter från 2014–2018 där juridiska tjänster rankats som en av de tio mest problematiska marknaderna.

² 2018 års Konsumentrapport, s. 74.

³ Advokatsamfundets verksamhetsberättelse 2017, s. 44.

1.1 Utgångspunkter

Avtalsrelationen mellan konsumenter och juristfirmor är speciell. Det som gör relationen speciell är förtroendet för den som ska utföra uppdraget.

Konsumenten överlämnar åt en juristfirma att hantera inte bara ekonomiska frågor utan även frågor av stor känslomässig betydelse, exempelvis familjerättsliga situationer. Konsumenter är även i andra situationer utlämnad åt en fackman 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. Juridiska tjänster omfattas inte av något liknande skydd.

Avtalsvillkoren behöver ta hänsyn till detta, särskilt när det gäller rätten att säga upp avtalet. Det framgår även av Konsumentverkets undersökningar att konsumenter känner stor tillit till företrädare inom branschen. Hänsyn behöver även tas till att det gäller sällanköpstjänster, transparensen blir därför extra viktig.

Under granskningen har Konsumentverket särskilt fokuserat på de områden som framkommer som problematiska i klagomålsstatistik.⁴ Klagomålen rör bland annat prisinformation och debitering och innehållet i tjänsten.

2 Bedömningar

Konsumentverket har granskat villkoren för juridiska tjänster utifrån lagen om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (1994:1512), AVLK.⁵ Om ett avtalsvillkor ska anses vara oskäligt eller inte enligt AVLK utgår från tre bedömningsgrunder; om villkoret strider mot tvingande lagstiftning, om villkoret fördelar rättigheter och skyldigheter på ett obalanserat sätt i strid med god sed eller om villkoret är otydligt utformat. I direktivet som ligger till grund för AVLK finns en bilaga kallad grå listan.⁶ Denna lista innehåller exempel på villkor som typiskt sett anses som oskäliga. I granskningen har alla fyra kategorier av oskälighetsgrunder uppmärksamats.

En bedömning av ”betydande obalans” mellan avtalsparternas rättigheter och skyldigheter till nackdel för konsumenten ska bedömas mot bakgrund av de regler som, enligt den nationella rätten, blir tillämpliga om parterna inte har träffat något sådant avtal. Genom en sådan jämförelse kan domstolen avgöra

⁴ Anmälningar till Konsumentverket, kontakter till Hallå Konsument, beslut från Allmänna reklamationsnämnden och beslut från Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd.

⁵ Standardavtal om tillhandahållande av juridiska tjänster omfattas av direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal, se C-537/13.

⁶ Direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal.

om, och i så fall i vilken grad, avtalet försätter konsumenten i ett sämre läge än vad som följer av gällande nationell rätt.⁷ Obalans kan även följa direkt av att konsumentens rättsliga ställning undergrävs på ett tillräckligt allvarligt sätt.⁸ Konsumentverket har därför analyserat villkoren utifrån en jämförelse av rättsläget, det vill säga vad det innebär om villkoret är gällande och dels vad som hade gällt om villkoret inte fanns. Nedan följer en redogörelse för villkor som verket valt att särskilt uppmärksamma.

2.1 Ansvarsfriskrivningar

2.1.1 Rådgivare

Sex av de granskade bolagen använder sig av villkor där bolaget friskriver sig från skada som har orsakats av anlitade externa rådgivare eller sakkunniga fackmän, även om dessa har rekommenderats eller anlitats av bolaget. Nedanstående bedömning görs utifrån de fall där den externa parten har anlitats av bolaget.

2.1.1.1 Bristande tydlighet

Det är av grundläggande betydelse för konsumenter att före ingående av avtalet underrättas om avtalsvillkoren och följderna av att avtalet ingås. Eftersom det är mot den bakgrunden som konsumenten avgör om han eller hon vill ingå ett avtal med en näringsidkare och vara bunden av de villkor som näringsidkaren utformat i förväg.⁹ Konsumentverket anser att det bör ställas höga krav på tydlighet när det gäller villkor som rör sällanköpstjänster, särskilt när det föreligger stor risk att konsumenterna inte förstår konsekvenserna av villkoret.

Konsumentverket anser att konsumenter inte har möjlighet att utifrån klara och begripliga kriterier förutse vad följderna av det aktuella villkoret kan bli. Det saknas information om att bolaget kan komma att avtala om en ansvarsbegränsning som i förlängningen kan påverka en konsuments skadeståndsanspråk. Ifall det avtalas om en ansvarsbegränsning saknas det en skyldighet för bolaget att upplysa konsumenten. Det vill säga för att uppfylla kravet på tydlighet krävs att konsumenten informeras om vad begränsningen innebär och hur omfattande den är. Det saknas också uppgifter om hur en konsument kan vända sig till den externa parten för att i tillämpliga fall kunna kräva skadestånd. Detta är särskilt viktigt då det förefaller saknas en direkt avtalsrelation mellan konsumenten och den externa parten. Konsumenten löper risken att inte få något skadestånd av den externa parten då det är mycket svårt att få utomobligatoriskt skadestånd. Då konsekvenserna av villkoret blir svåra att utläsa utan ytterligare information anser Konsumentverket att villkoret är oskäligt.

⁷ C-145/11 Aziz, p. 68.

⁸ C-226/12 Constructora Principado, p. 23.

⁹ C-92/11, p. 44.

2.1.1.2 *Obalanserat villkor*

Frågan om en så kallad syssloman i form av en jurist eller advokat ansvarar för rådgivare som anlitas är omdiskuterade i den juridiska litteraturen.

Konsumentverket anser att i de fall då bolaget har anlitat rådgivaren är det också naturligt att bolaget ansvarar för sin underleverantör på liknande sätt som i andra konsumentsituationer¹⁰. Inte minst mot bakgrund av svårigheterna att kräva utomobligatoriskt skadestånd. Villkoret ger bolaget en fördel som inte hade gällt i andra konsumenträttsliga situationer och skapar därför en obalans i strid med god sed. Villkoret är att anse som oskäligt.

2.1.2 **Friskrivning från indirekt skada**

Sex av de granskade bolagen friskriver sig från ansvar för indirekt skada.

Skadestånd för indirekt skada förefaller inte vara omdiskuterat i den juridiska litteraturen och följer bland annat av köplagen¹¹. Konsumentverket anser därför att det är en allmän avtalsrättslig princip att skadestånd ska utgå även för indirekt skada, framförallt i konsumentförhållanden. Konsumentverket anser därför att villkoret är oskäligt då det skapar en betydande obalans i strid med god sed.

2.1.3 **Beloppsgräns ansvarsfrihet**

Flera av bolagen använder sig av beloppsgränser för att begränsa sitt ansvar gentemot konsumenten. Konsumentverket har dock i granskningen noterat att det skiljer sig åt hur tydligt ansvaret begränsas. Fyra av bolagen skriver direkt i sina villkor vilka summor det gäller och fyra bolag skriver enbart att beloppet är begränsat till det försäkringsbelopp som bolaget tecknat sig för hos ansvarigt försäkringsbolag. Konsumentverket anser att de villkor där det saknas tydliga specificerade beloppsgränser saknar tydlighet och därför kan det bli svårt för en konsument att förstå innebörden av villkoret. Villkoret är otydligt och därmed oskäligt.

2.2 **Pris och betalningsskyldighet**

2.2.1 **Prishöjning**

Fem av de granskade bolagen använder villkor där det framgår att timpriset kan justeras årligen.

En grundläggande regel är att avtalade priser ska hållas. Höjningar får endast ske mot bakgrund av förhållanden som säljaren saknar möjlighet att råda över och inte heller kunnat förutse, dvs. force majeure-liknande situationer.¹² Prisindexeringsklausuler kan accepteras men då krävs att riktlinjerna för prisändringarna beskrivs tydligt.¹³

¹⁰ Se även 34 § handelsagenturlagen.

¹¹ Se även 34 § handelsagenturlagen.

¹² MD 2009:35.

¹³ Grå listan punkten 2 d.

Vid oskälighetsbedömningar av avtalsvillkor om prisändringar, har EU-domstolen uttalat att det är relevant att ta ställning till om skälen till eller riktlinjerna för kostnadsändringen har angetts samt om konsumenten haft rätt att säga upp avtalet.¹⁴ Vid en bedömning av om ett avtalsvillkor om kostnadsändring är oskäligt är det alltså av avgörande vikt att konsumenten ska ha möjlighet att utifrån klara och begripliga kriterier kunna förutse ändringar gällande kostnaderna för tjänsten.¹⁵

När det gäller de avtalsvillkor om prishöjning som Konsumentverket har uppmärksammat i granskningen saknas på vilka grunder en prisjustering kan bli aktuell, hur prisjusteringen beräknas eller hur stor en höjning kan tänkas bli. I avtalsvillkoren saknas vidare en skyldighet för näringsidkarna att meddela konsumenten när en prisjustering blir aktuell. I och med att det saknas klara och begripliga kriterier för prisjusteringen har konsumenten ingen möjlighet att förutse vilka konsekvenser villkoret kan tänkas få, och konsumenten riskerar då att vilseledas om villkorets innebörd. Då det heller inte framgår om konsumenten kommer att meddelas om prisändringen är Konsumentverkets samlade bedömning att villkoren är oskäliga.

2.2.2 Subsidiärt betalningsansvar

Två av bolagen föreskriver att konsumenten är betalningsansvarig för det fall det saknas täckning i dödsboet. Villkoret rör situationer där en konsument vänder sig till en juristfirma för en bouppteckning efter dödsfall.

Förvaltningen av ett dödsbo sker gemensamt av arvingar och utgör en egen juridisk person. Den som ingår avtalet som representant för dödsboet ingår således inte avtalet i eget namn. Det är dödsboet som är motpart i avtalet och som därmed ska ansvara för skulder som uppkommer i boet. Skillnad ska göras mellan dödsboets och arvingarnas tillgångar och skulder¹⁶. Personligt betalningsansvar för dödsboets skulder är begränsat till vad arvingarna blivit tilldelade av tillgångarna i boet mot bakgrund av återgångsregeln i 21 kap. 4 § ärvdabalken. Om en bouppteckningsman har förordnats föreskrivs särskilt att den på vars ansökan förordnandet meddelats är subsidiärt ersättningsskyldig, se 19 kap. 19 § ärvdabalken. Av EU-domstolens praxis följer att en betydande obalans kan skapas genom att konsumenten åläggs en ytterligare förpliktelse som inte föreskrivs enligt nationell rätt¹⁷.

Bolagen som genom villkoret infört ett betalningsansvar som inte följer av ärvdabalken har därmed ålagt konsumenter en ytterligare skyldighet som inte följer av svenskt rätt. Denna ytterligare förpliktelse skapar en betydande obalans i villkoren till nackdel för konsumenten. Konsumentverket anser därför att villkoret är oskäligt.

¹⁴ C-472/10, p. 26.

¹⁵ C-472/10, p. 28.

¹⁶ Kommentarer till Ärvdabalken del II, Walin, s. 14.

¹⁷ C-226/12, p. 23.

2.2.3 Kostnad för faktura och redovisning av medel

Tre av bolagen tar ut en avgift för att fakturera konsumenten. En advokat eller jurist får ofta ta hand om uppdragsgivarens tillgångar. Exempelvis vid en boutredning efter dödsfall eller pengar som erhålls efter en rättegång eller förlikning alternativt förskott från konsumenten för att kunna göra utbetalningar för klientens räkning. I dessa fall innehar bolaget medel för konsumentens räkning. Vid uppdragets slut är bolaget skyldigt att lämna en redogörelse för hur uppdraget har utförts och då särskilt hur tillgångarna har hanterats. Detta följer av 18 kap. 1 § handelsbalken. Av villkoren framgår enbart att en fakturaavgift tas ut, det saknas således information om hur konsumenten får ta del av redovisningen som ska göras av bolaget. Konsumentverket anser därför att villkoret saknar tydlighet och är oskäligt.

2.2.4 Ångerrätt

Fyra av de granskade bolagen som säljer juridiska tjänster online gör undantag för ångerrätten som följer av lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59). Exempelvis uppges i villkoren att bolaget säljer specialtillverkade varor därför gäller inte ångerrätten.

I lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler finns ett undantag för varor med personlig prägel¹⁸. Konsumentverket anser dock inte att de juridiska tjänster som säljs online utgör en vara. En vara är något som tillverkas, exempelvis en t-shirt med personligt tryck. Bolagen tillhandahåller en tjänst där konsumenters uppgifter läggs in i en mall som sedan granskas och därefter skrivs ut och postas till konsumenten. Undantaget för varor är därför inte tillämpligt. Det finns särskilda regler för undantag kring tjänster.

2.3 Tvister

2.3.1 Behörig domstol

I granskningen uppmärksammades att fyra av de granskade bolagen tillämpar avtalsvillkor som anger vid vilken domstol tvisten ska prövas.

Enligt punkten 1 q grå listan kan det anses som oskäligt att inskränka konsumentens rätt att gå till domstol. Huvudregeln i tvistemål är att laga domstol är domstolen i den ort där svaranden har sitt hemvist¹⁹. Konsumenter får i tvister med näringsidkare väcka talan mot näringsidkaren vid domstolen i den ort där konsumenten har sitt hemvist (där målet kan antas bli prövat som ett småmål)²⁰. Marknadsdomstolen har bedömt att avtalsvillkor som angett

¹⁸ 2 kap. 11 § punkten 3 lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

¹⁹ 10 kap. 1 § rättegångsbalken.

²⁰ 10 kap. 8 a § rättegångsbalken.

Stockholms tingsrätt som första instans respektive exklusivt behörigt forum för handläggning av tvist med konsument är oskäliga^{21, 22}.

Avtalsvillkor som ensidigt ger näringsidkaren rätt att bestämma vid vilken domstol en eventuell tvist ska prövas strider mot dispositiva bestämmelser i rättegångsbalken och kan vilseleda konsumenten om dennes lagstadgade rättigheter. I samtliga tre fall har bolagen angett domstolen i den stad där bolaget har sitt hemvist. Villkoren medför en obalans mellan parterna till nackdel för konsumenten och kan således bedömas som oskäliga.

2.3.2 Skiljedom

Tre bolag använder sig av avtalsvillkor som anger att eventuella tvister ska avgöras genom skiljedom.

Enligt punkten 1 q grå listan kan det anses som oskäligt att konsumenten enbart kan använda sig av skiljeförfarande vid tvister. Eftersom konsumentens möjlighet att föra sin talan på annat vis begränsas är Konsumentverkets bedömning att avtalsvillkoret är oskäligt.

2.3.3 Onlineplattform för tvistlösning

Näringsidkare som bedriver e-handel inom EU är skyldiga att informera om Europeiska kommissionens onlineplattform för tvistlösning. I avtalsvillkoren ska det finnas en länk till plattformen.²³ Av de granskade bolagen som säljer juridiska tjänster online är det fem stycken som saknar informationen.

3 Allmänna reflektioner

Konsumentverkets bedömning är att avtalsvillkoren gällande juridiska tjänster inte är anpassade för konsumenter. I vissa fall anges priser exklusive moms och det förekommer ansvarsfriskrivningar som inte är tillämpliga i konsumentsituationer. Det förekommer även en del information i villkoren. Ett exempel på detta är information om pris. Ofta framgår av villkoren grunderna för timarvodet där det framgår att priset fastställs utifrån flera faktorer.²⁴ Dessa faktorer ger dock inte konsumenten någon ledning om vad det faktiskt

²¹ MD 2002:23 och MD 2003:12.

²² EU-domstolen har slagit fast att ett villkor som syftar till att peka ut den domstol där näringsidkaren har sitt säte som behörig domstol, är oskäligt när det i strid med kravet på god sed medför en betydande obalans i parternas rättigheter och skyldigheter enligt avtalet, till nackdel för konsumenten (Förenade målen C-240/98-C244/98, p. 22 och 24).

²³ Artikel 14.1 Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister).

²⁴ Till exempel nedlagd tid, komplexitet, ärendets svårighetsgrad, resultat och skicklighet, tidsåtgång och erfarenhet.

kostar. Prisinformation är av största vikt för konsumenten. Bristande prisinformation är något som ofta förekommer i klagomål²⁵.

Under granskningens gång har fyra bolag uppgett att de inte har skriftliga villkor. Det finns inga formkrav för avtal om juridisk tjänst men ur bevissynpunkt, lättillgänglighet och överskådlighet är skriftligt att föredra.

Konsumentverket har även uppmärksammat att minsta debitering varierar från 15 minuter till två timmar. Det saknas även villkor som reglerar situationer där konsumenten vill säga upp avtalet på grund av bolagets agerande, exempelvis när ett uppdrag tar orimligt lång tid. I en sådan situation anser Konsumentverket att konsumenter inte bör behöva betala full ersättning eftersom bolaget inte uppfyllt sina skyldigheter.

Inget av de granskade bolagen har haft villkor där prismodellerna varit av typen provision eller fast pris. Det kan dock uppstå problem när det gäller rätten att säga upp avtalet med hänvisning till förtroendebrist när den typen av prismodeller används.²⁶

4 Fortsatt handläggning

Samtliga bolag som ingått i granskningen får ta del av denna rapport. Konsumentverkets bedömning är att avtalsvillkoren kan förbättras hos samtliga bolag som ingått i granskningen. Berörda bolag kommer få ta del av skrivelser som konkret redogör för vad bristerna består i. Bolagen ges möjlighet att yttra sig över dessa skrivelser och även redogöra för vilka åtgärder de planerar att vidta.

²⁵ Framgår av anmälningar till Konsumentverket och kontakter till Hallå Konsument.

²⁶ Konkurrensverket skriver i sin rapport Juridiska tjänster och konsumenter (2017:10, s. 48 f) att en tänkbar konsekvens av digitaliseringen är att prismodellen ändras från timdebitering till t. ex. fasta priser eller någon slags prenumeration.