

# Kend din klient

Få færre klager og glattere klienter  
– de bedste råd fra advokater



ADVOKATSAMFUNDET  
RETSSIKKERHED · UAFHÆNGIGHED · INTEGRITET

# Du kan godt forebygge klagesager

Kender du Kent? Han er advokat og din kollega. Måske har du mødt ham i den lille film på Advokatsamfundets hjemmeside. I filmen 'Kend din klient – få færre klager og gladere klienter' er Kent skeptisk over for de råd, han får præsenteret.

De er en del af i alt ti gode råd, som Advokatsamfundet har samlet fra blandt andet advokater, og som vi uddyber i denne folder.

Ved første blik virker de ti råd måske simple og banale. Men de bygger på advokaters egne udsagn og opfattelser af, hvad der typisk er gået galt, når klagerne kommer, og hvad man kan gøre for at forebygge dem.

Vi kan ikke slippe helt for klager. Hvert år modtager Advokatnævnet i gennemsnit 1.200 klager over advokater fra utilfredse klienter. De klager er ofte berettigede, for der er desværre advokater, der ikke overholder god advokatskik, som ikke opfører sig ordentligt, og som ikke har så godt styr på etikken, som de måske selv tror.

Men erfaringerne viser, at vi godt kan forebygge nogle af klagerne.

Nogle typer af klager og problemer går igen og igen. Det er nemlig ret ofte de samme emner, der dukker op, når man ser på indholdet af nævnskendelser, og erfaringer fra udlandet viser tilsvarende tendenser. De siger også, at der ikke skal så meget til for at forebygge problemerne. Ved at rette opmærksomheden mod nogle relativt simple tiltag, kan advokaten tage en stor del af utilfredsheden i opløbet, så en klient ikke vælger at bruge tid og kræfter på at indgive en klage.

Ifølge en udenlandsk undersøgelse mener 80 procent af advokater selv, at de leverer over gennemsnittet, mens 40 procent af deres klienter er uenige og føler trang til at klage. Det siger lidt om den ulige vægt i kommunikationen, der ofte er mellem advokat og klient.

Som en del af arbejdet med at forebygge klager har Advokatsamfundet foretaget en undersøgelse blandt udvalgte advokatvirksomheder i Danmark og besøgt en række mindre og mellemstore advokatvirksomheder rundt omkring i landet. Flere af dem har haft gode erfaringer med at nedbringe

antallet af klager fra utilfredse klienter – det er blandt andet de erfaringer, vi har omsat til de konkrete råd og anbefalinger, vi bringer her, og som du forhåbentlig også kan få glæde af.

Det er ofte, når advokaten og klienten taler forbi hinanden eller ikke taler nok sammen, at frustrationen opstår. Erfaringerne viser, at de største faldgruber, når klienterne klager, netop handler om dårlig kommunikation mellem advokat og klient. Derfor kredser flere af rådene om at forbedre kommunikationen.

*“De største faldgruber, når klienterne klager, handler om dårlig kommunikation.”*

Nogle af rådene kan fremstå indlysende. Men det viser sig, at utilfredshed og klager ofte bunder i, at disse 'spilleregler' ikke har været overholdt.

Det er derfor Advokatsamfundets håb, at folderen her kan være til inspiration og vejledning. Under en travl arbejdsdag på et advokatkontor kan de gode intentioner om ordentlig adfærd desværre godt gå lidt tabt i mængden af arbejdsopgaver. Men det har en afgørende betydning at være opmærksom på klientens behov.

På sidste side finder du de ti råd præsenteret som en huskeliste. Den er lige til at klippe ud og sætte på opslagstavlen.

Vi håber, at de ti råd kan være dig til hjælp og medvirke til at forebygge klager fremover.

Med venlig hilsen

Advokatsamfundet



# Afstem forventninger

Hvad forventer din klient af dig, og hvad kan du reelt levere?

I flere nævnskendelser ser man, at advokat og klient ikke har afstemt forventningerne til deres relation, hvilket kan ende med at udløse en sanktion i nævnet.

Det gælder for eksempel i forhold til den forventede juridiske bistand, salærets størrelse, svartider m.v. Det er derfor vigtigt, at aftalerne er klare.

- Klienten bør fra start tydeligt vide, hvad denne kan forvente af dig.
- Aftal også gerne fra start, hvordan I vil kommunikere med hinanden, herunder hvilke svarfrister og sagsbehandlingstider, klienten kan forvente.
- Sørg altid for løbende at forventningsafstemme forhold med din klient og holde denne behørigt opdateret om status i sagen.
- Fortæl også gerne klienten, hvornår du er utilgængelig på grund af ferie, sygdom eller andet.

Råd  
1



# Vær tydelig i din kommunikation

## Forstår din klient, hvad du siger og skriver?

Klienter oplever indimellem, at advokater er 'for højtflyvende' og indforståede i deres sprog og ikke taler, så klienterne kan forstå det.

- Husk at tale tydeligt, sagligt og konkret til klienten.
- Mød altid klienten i øjenhøjde og tal i et sprog, denne forstår.
- Undgå derfor også gerne at bruge 'advokatsprog' (kancellisprog).
- Og undgå at bruge svære fagtermer, da dette kan være med til at skabe unødigt afstand til, usikkerhed og uklarhed for klienten.

advokat-volapyk  
advokat-volapyk  
advokat-volapyk  
advokat-volapyk  
advokat-volapyk



Råd  
2

# Tag telefonen og ring

Såvel advokater som klienter oplever, at det kan være svært med skriftlig korrespondance, når det drejer sig om forhold, der ikke er enighed om. Det går ofte nemmere over telefonen.

- Det kan være med til at gøre afstanden mellem dig og klienten større, hvis I kommunikerer om klager eller utilfredshed pr. mail og breve.
- Det kan derfor være en god idé at ringe og tale med din klient, når utilfredsheden opstår, i stedet for lange skriftlige korrespondancer.
- Indholdet – og ikke mindst tonen – kan være genstand for misforståelse og være med til at gøre relationen endnu sværere.
- Det er ofte nemmere at nå hinanden gennem samtaler (hvis ikke et fysisk møde er muligt).

Råd  
3

Lad os tale om det.





Jeg er der med det samme!

## Råd 4

### Reager hurtigt

Når din klient viser utilfredshed, er det vigtigt at reagere hurtigst muligt, så klienten ikke bliver endnu mere frustreret eller vred.

- Overvej interne procedurer for, hvor og hvornår du og din virksomhed skal sætte ind over for utilfredsheden. Det kan for eksempel være, at utilfredsheden skal gribes i receptionen, eller at øvrige ansatte skal involveres i indsatsen, så de kan være med til at fange utilfredsheden.

# Vær tilgængelig for din klient

Manglende svar på klientens henvendelser er ofte årsag til klagesager i nævnet. Det duer ikke at ignorere eller glemme din klient. Hvis du har travlt, så svar hurtigt, at du snarest vender tilbage. Og hold aftalen.

Du kan forebygge din klients utålmodighed ved på forhånd at forklare, hvor lang tid der omtrent går, inden klienten hører nyt. Så undgår du også at blive forstyrret og rykket for meget. Hvis klienten har et tidsperspektiv på en uge eller fjorten dage, er der arbejdsro imens.

- **Sørg for, at klienten ved hvordan og hvornår, du kan kontaktes.**
- **Sørg for, at klienten oplever, at denne nemt og hurtigt kan komme igennem til dig, og at der bliver svaret (inden for rimelig tid) på dennes henvendelser.**
- **Sørg også for, at klienten føler sig hørt og inddraget.**

Råd  
5

Jeg har ikke tid lige nu.



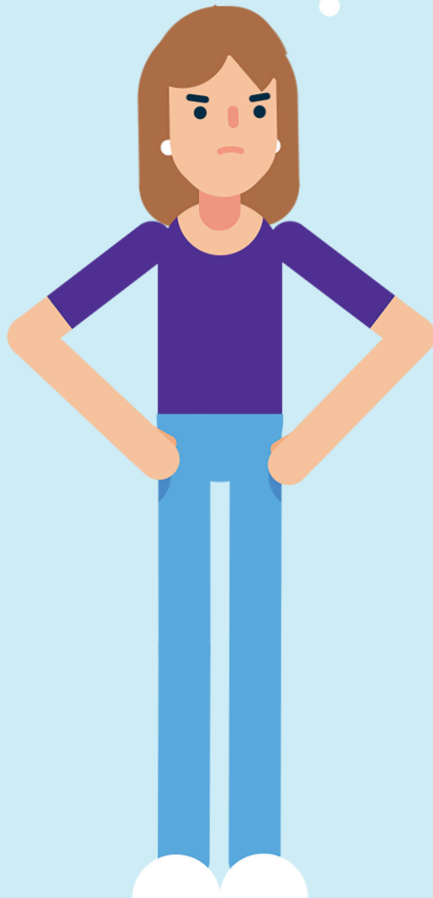


# Vær realistisk i din rådgivning

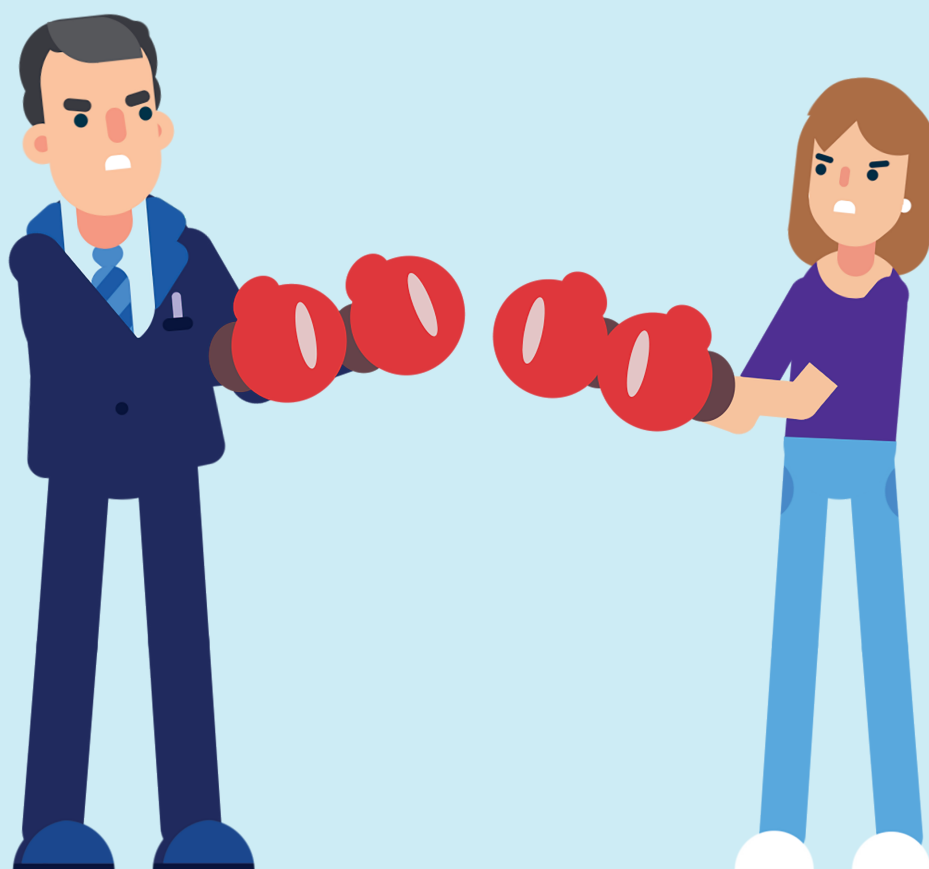
Klienten kan blive skuffet og vred, hvis sagens resultat afviger væsentligt fra det, du stillede klienten i udsigt fra start. Lov ikke mere end du på forhånd ved, at du kan holde.

- Giv altid klienten en realistisk og ærlig faglig vurdering.
- Skyd aldrig væsentligt over målet.

Du lovede mig en formue!



Råd  
6



## Råd 7

### Vælg dine kampe

Afhængigt af substansen i den utilfredshed, der kan føre til en klage fra en klient, kan det være en fordel at overveje, om slaget er værd at kæmpe for.

- Overvej om du kan eller skal give et afslag i salæret i stedet for at gå gennem en ofte lang og ressourcekrævende klagesagsbehandling og miste en god klient.
- Eller du kan overveje, om du fortsat ønsker at repræsentere klienten, herunder også om kemien mellem dig og klienten er god nok. Det er helt i orden at frasige sig en sag, hvis samarbejdet ikke fungerer.

# Der er styrke i en tidlig undskyldning

I nogle konkrete sager kan det være værd at lægge sig fladt ned og give klienten en undskyldning. Hvis det er på sin plads, så tøv ikke med at undskylde. Når du viser, at du har forståelse for klientens utilfredshed, kan du ofte tage utilfredsheden i opløbet.

- Jo tidligere i forløbet dette sker, jo større virkning har det.



Råd  
8

# Udpeg en Client Relation Manager

Erfaringer fra udlandet har vist, at ved at udpege en person i virksomheden, der har særligt fokus på klientrelationer, bliver virksomhedens forebyggelse mere effektiv. En intern klienternes 'ombudsmand' har en positiv effekt og skaber øget troværdighed omkring virksomheden.

- Overvej at udpege en bestemt person i virksomheden til at være "Client Relation Manager" eller "Risikopartner", dvs. en der får et særligt ansvar for at optimere virksomhedens forhold til klienterne, herunder håndtere klager og anden klientutilfredshed.
- Det skal ikke nødvendigvis være en partner, der varetager denne funktion, men hvis ikke formålet skal forspildes, bør det være en person, som ledelsen lytter til.

Opgaverne kan for eksempel være:

- At indsamle og reagere på utilfredshedstegn blandt klienter.
- At foreslå virksomhedens ledelse passende generelle tiltag til forbedring af klientrelationen.
- At aftale en indsats i konkrete sager, hvor klienten har udtrykt utilfredshed.
- At sparre med Advokatsamfundet om udfordringer på området.
- At deltage i møder med Advokatsamfundet om konkrete og generelle emner.
- At være ansvarlig for en eventuel logbog (se råd 10).



# Brug en intern logbog til at registrere utilfredshed

En løbende registrering af utilfredshed hos dine klienter kan være en rigtig god idé for at få overblik over, hvor det går galt, og hvor der bedst muligt kan sættes ind. Du kan for eksempel samle klagerne anonymt i en logbog (så du ikke bryder persondataloven) og bruge den til at se mønstrene, og hvor det går galt.

- Det kan være en fordel at indføre en logbog over eventuel utilfredshed, der kan hjælpe med forbedring af klientrelationerne.
- I logbogen kan du for eksempel indføre oplysninger om konkrete udfordringer i relation til din/virksomhedens forhold til klienterne, ligesom den kan hjælpe med at afsløre uheldige trends, som du/I bør reagere på.
- Logbogen kan derudover hjælpe en eventuel Client Relation Manager, dig og din virksomhed med at identificere udfordringer i forholdet til klienterne.
- Logbogen vil alene være et internt redskab for virksomheden.
- Oplysninger kan dog deles med Advokatsamfundet og andre, hvis du/virksomheden ønsker det.



Råd  
10

# Kolofon

Udgivet af:

**Advokatsamfundet**

Kronprinsessegade 28

1306 København K.

Telefon: 33 96 97 98

Advokatsamfundet.dk

Følg os på LinkedIn & Twitter

Design: BILGRAV design ApS

Tryk: Jørn Thomsen/Elbo A/S

Tak til : **DREYERS**FOND



# Sådan får du færre klager og gladere klienter

- 1 Afstem forventninger med din klient.
- 2 Vær tydelig i din kommunikation og mød din klient i øjenhøjde.
- 3 Grib knoglen og ring til din klient, når utilfredsheden opstår. Pas på tonen, den kan let misforstås og eskalere konflikten.
- 4 Reager hurtigt.
- 5 Vær tilgængelig for din klient.
- 6 Vær realistisk i din rådgivning. Lov ikke mere, end du kan holde.
- 7 Vælg dine kampe. Overvej om det er muligt at indgå et kompromis?
- 8 Der kan være styrke i en tidlig undskyldning.
- 9 Udpeg en Client Relation Manager (CRM).
- 10 Før logbog over klager og bliv klogere på uheldige trends, du kan gøre noget ved.





**ADVOKATSAMFUNDET**  
RETSSIKKERHED · UAFHÆNGIGHED · INTEGRITET

Advokatsamfundet arbejder på politisk neutralt grundlag for borgernes retssikkerhed og for et velfungerende retssamfund. Vi fører tilsyn med alle landets advokater og sikrer derigennem advokaternes uafhængighed og integritet.