

Vejledning om digital klagesagsbehandling

Indholdsfortegnelse

[Sådan fungerer den digitale sagsbehandling](#)

[Særligt til klager](#)

[Kontaktoplysninger og persondata](#)

[Vedhæftede filer – gode råd](#)

Sådan fungerer den digitale sagsbehandling

Praktisk info til parterne om sagens behandling

Når klagen indgives digitalt, vil nævnets sekretariat kommunikere digitalt med parterne. Det vil ske ved, at parterne får adgang til sagens dokumenter via hjemmesideløsningen Kig I Egen Sag (KIG). Når der er nyt, vil man få en mail herom. Det vil fremgå af mailen, om man har fået en frist for at svare i sagen, eller om man blot skal afvente, at f.eks. modparten svarer nævnet.

Når man skal svare på en høring, foregår det sådan, at man tilgår KIG med en sms-kode, hvor man kan læse høringsbrevet, frister og linket, som man skal bruge til at svare. Bemærk, at linket kun kan bruges én gang. Bortset fra selv klagen kan ens svar og bilag ses af modparten med det samme i KIG, når man har besvaret et høringslink. Selv om man kan se modpartens svar, bedes man vente med at svare, til sekretariatet beder om det. For en vejledning om, hvad man kan uploade henvises til ”Særligt til klager” og ”Vedhæftede filer – gode råd”.

Man får adgang til KIG via kode, der sendes pr. sms til det mobilnummer, der er oplyst ved klagens indgivelse eller som er indhentet af sekretariatet. Hvis man får beskeden ”Der er for nuværende ingen sager at vise...”, når man prøver at logge ind i KIG, skal man kontakte sekretariatet med oplysninger om sit mobilnummer. Det er vigtigt, at man meddeler, hvis man får nye kontaktoplysninger under sagens behandling. Det er tillige vigtigt, at man gør sig bekendt med, hvad nævnet sender og overholder frister. Vær opmærksom på, om ens spamfilter gør, at henvendelser fra nævnet havner i uønsket post. Der er adgang til KIG i et halvt år efter sagens afslutning.

Repræsentation/fuldmagt

Man kan lade en anden tage sig af sin klagesag, dvs. blive repræsenteret af vedkommende. Medmindre det er en advokat som varetager sagen, skal nævnet modtage en skriftlig fuldmagt, også hvis det er ens ægtefælle.

Fuldmagten skal udfyldes/underskrives af den, der giver fuldmagten. Den skal uploades, når man indgiver klagen.

Hvis man er repræsenteret i klagesagen f.eks. af en advokat eller en person, som man har givet fuldmagt, er det ens repræsentant, der har adgang til KIG og hermed også afgørelsen i sagen, når den træffes.

Sagsfremstilling og argumenter

Man skal skære sin klage til, så det er klart for indklagede advokat og nævnet, præcist hvad der klages over. Det kan evt. opdeles i punkter, hvis der er flere forhold. Der er et fritekst felt på 1000 tegn, og man har mulighed for at vedhæfte en sagsfremstilling som fil. Der er et max på samlet 40 MB (eller 10 filer), se nedenfor.

Man skal udelade/anonymisere personoplysninger, der ikke er relevante for sagen, også i bilag. Personoplysninger, som ikke er relevante for sagens behandling, kan f.eks. være oplysninger der identificerer personer, som sagen ikke drejer sig om. Det kan være en tidligere ægtefælle, medarbejder, naboer m.v. Der kan også være tale om oplysninger om egne forhold, som er sagen uvedkommende. CPR-numre skal fjernes. Man er selv ansvarlig for at lovgivningen om persondata ikke overtrædes ved videregivelse af oplysninger til Advokatnævnet. Opmærksomheden henledes på, at modparten kan se oplysningerne i KIG (bortset fra selve klagen) straks efter indsendelse.

Det bemærkes, at Advokatnævnet kan have en pligt til at orientere eventuelle bipersoner nævnt i bilagene om, at der er registreret oplysninger om dem.

Særligt til klager

Gode råd inden indgivelse af klage

Inden man indgiver en klage via hjemmesiden, skal man:

- have betalingskort klar til betaling af gebyret (500 kr. pr. klage) – se mere nedenfor
- have klarlagt, præcist hvem og hvad man klager over (adfærd og/eller salær) – se mere nedenfor
- have fremfundet og sorteret i relevante bilag til klagen (læg dem i kronologisk rækkefølge og kald dem gerne bilag 1, bilag 2 m.v.). Der er et max på 40 MB (eller 10 filer) samlet. Man skal **udelade/anonymisere** personoplysninger, der ikke er relevante for sagen, også i bilag. Personoplysninger, som ikke er relevante for sagens behandling, kan f.eks. være identifikationsoplysninger om personer, som sagen ikke drejer sig om, f.eks. tidligere ægtefælle, medarbejder, naboer m.v. Der kan også være tale om oplysninger om egne forhold, som er sagen uvedkommende. CPR-numre skal fjernes.

Gebyr

Der er et gebyr på 500 kr. pr. klage. Hvis man har klaget digitalt, vil gebyret automatisk blive tilbagebetalt til det betalingskort, man har anvendt, hvis man får helt eller delvis medhold, hvis klagen afvises pga. formelle mangler eller hvis klagen trækkes tilbage, inden Advokatnævnet træffer afgørelse. Domstolene, offentlige myndigheder og Advokatrådet betaler ikke gebyr i henhold til bekendtgørelsen for Advokatnævnet.

Klagetyper

Advokatnævnet behandler to former for klager: *Adfærdsklager* (også kaldet disciplinærklager) og *salærklager*.

a. Adfærdsklager

En *adfærdsklage* er en klage over advokatens adfærd. Nævnet kan pålægge advokaten en sanktion (irettesættelse eller bøde), hvis nævnet finder, at advokaten har handlet i strid med god advokatskik. Bøden tilfalder statskassen.

b. Salærklager

En *salærklage* er en klage over advokatens salær for den bistand, der er ydet. Husk at uploade faktura(er). Advokatnævnet tager stilling til, om salæret er rimeligt.

Man kan selv vælge, om advokatens salær betales, inden der indgives en salærklage. Hvis salæret *bliver betalt*, og klager får helt eller delvist medhold i klagen, vil advokaten blive pålagt at tilbagebetale salæret helt eller delvist med tillæg af procesrente fra beløbets modtagelse, til tilbagebetaling sker. Hvis salæret *ikke bliver betalt*, og der indgives en salærklage, kan advokaten ikke udtage stævning for sit salærkrav, men er dog berettiget til at kræve renter og omkostninger efter rentelovens regler af det salær, som bliver godkendt i klagesagen. Når klagesagen er endeligt afgjort af Advokatnævnet, kan begge parter anlægge sag ved domstolene mod modparten vedrørende salæret.

Man kan også indgive en samlet salær- og adfærdsklage. Hvis man eksempelvis ønsker, at nævnet både skal afgøre, om salæret er rimeligt, og om advokaten tilsidesatte god advokatskik ved ikke at give skriftlig prisoplysning, skal man vælge ”Salær og Adfærd”. Hvis man kun indgiver en salærklage, vil nævnet ikke tage stilling til, om advokaten har tilsidesat god advokatskik. Hvis man er i tvivl om sondringen mellem adfærd og salær, kan man kontakte sekretariatet.

Frist for at klage

Klage skal indgives til Advokatnævnets sekretariat, inden der er gået *et år* fra det tidspunkt, hvor klager er blevet bekendt med de forhold, der klages over (adfærd), eller inden der er gået *et år* fra den endelige afregning af sagen (salær). Advokatnævnet behandler derfor ikke klagen, hvis der er gået mere end et år, med mindre nævnet mener, at der er en rimelig grund til, at klagefristen ikke er overholdt.

Afvisning

En klage kan afvises, hvis:

1. Klagen er *indgivet for sent*.
2. Klagen er *grundløs* (dvs. hvis det er åbenbart efter nævnets praksis, at klager ikke vil få medhold i klagen)
3. Klagen efter sin *beskaffenhed* ikke kan behandles af nævnet (dvs. at Advokatnævnet ikke er den rigtige myndighed at klage til, eller at afgørelsen kræver en bevisførelse – f.eks. vidneafhøring – som ikke kan finde sted for nævnet)
4. Klageren ikke har den fornødne *retlige interesse*.

Erstatningsansvar

Advokatnævnet kan ikke afgøre, om en advokat er erstatningsansvarlig. Spørgsmål om erstatningsansvar henhører under domstolene. I første omgang bør sagen anmeldes til advokatens ansvarsforsikringsselskab og findes der ikke en løsning, skal der anlægges sag mod advokaten ved domstolene. Det afbryder *ikke* forældelse af et erstatningskrav at indsende en klage over advokaten til Advokatnævnet.

Kontaktoplysninger og persondata

Advokatnævnets sekretariat

Sekretariatet bistår Advokatnævnet ved klagesagernes forberedelse og behandling. Sekretariatet har telefontid, telefon nr. **33 96 97 98**, mandag til fredag fra kl. 9.30-12.30. Se mere på www.advokatnævnet.dk.

Persondata

Advokatnævnet er oprettet i medfør af retsplejelovens § 144 og har til opgave at behandle adfærds- og salærklager over advokater. Advokatnævnet behandler klagesager på baggrund af de modtagne oplysninger, f.eks. navn og adresse på klagesagens parter. Personoplysninger i klagesager og ved øvrige henvendelser bliver opbevaret digitalt. Oplysningerne behandles som led i en retlig forpligtelse.

I det omfang Advokatnævnets kendelse af advokaten indbringes for domstolene, vil de personoplysninger, der indgår i Advokatnævnets sag, tillige kunne indgå i den efterfølgende retssag. Advokatnævnet opbevarer som udgangspunkt oplysningerne så længe, det er nødvendigt.

Man kan få indsigt i dine personoplysninger. Man kan anmode om at få urigtige personoplysninger berigtiget, slettet eller ændret, ligesom man kan anmode om begrænset behandling og gøre indsigelse mod behandling ved at rette henvendelse til Advokatnævnet.

Klage over Advokatnævnets behandling af personoplysninger kan ske til:

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

Tlf.: 33 19 32 00

E-mail: dt@datatilsynet.dk

Vedhæftede filer – gode råd

Filstørrelse

Den maksimale størrelse for upload af filer i klagesagsportalen er på 40 MB for hele indberetningen, dvs. ikke pr. fil. Du bør derfor være opmærksom på størrelsen af din indberetning og bør generelt begrænse filstørrelsen, f.eks. ved at komprimere dokumenter, billeder osv.

Tekstdokumenter

Der kan uploades tekstdokumenter af typen

.doc, .docx, .docm, .pdf, .odf, .odt, .ott, .ods, .odm, .otp, .otp, .dot, .dotm, .dotx, .eps, .gif, .html, .msg, .pot, .potx, .pps, .ppsm, .ppsx, .ppt, .pptx, .pptm, .txt, .xls, .xlsx, .xlsm, .xlt, .xltx, .xltm, .rtf, .zip, .xml

E-mails

Hvis der uploades e-mails, skal eventuelle vedhæftede filer til mailen uploades særskilt.

Billedfiler

Billedfiler, kan modtages i formaterne

.jpeg, .jpg, .png, .tif, .tiff, .vsd, .BMP

Dokumenter som ikke kan indlæses

- Filer over 40 MB (samlet)
- Lyd- og filmfiler

Krav til tekstfiler

- Tekstfiler må ikke være krypteret eller adgangsbegrænset

- Alt indhold i tekstfilerne skal være en del af selve dokumentet, der må ikke være indlejret indhold eller henvisninger (til lydfile, billeder, fonte mv.) i filen.