

# Vejledning om digital klagesagsbehandling

## Indholdsfortegnelse

Sådan fungerer den digitale sagsbehandling.....	1
Særligt til klager .....	2
Kontaktoplysninger og persondata .....	3
Vedhæftede filer – gode råd .....	5

## 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 e-mail herom. Det vil fremgå af e-mailen, om man har fået en frist for at svare i sagen, eller om man blot skal afvente, at f.eks. modparten svarer nævnet. Selve fristen fremgår af brevet og ikke af e-mailen.

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. For at finde linket til at svare, skal man ind i selve brevet. Bemærk, at linket kun kan bruges én gang. Bortset fra selve 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 1 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, hvis 1000 tegn ikke er nok. 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 (eks. navn og adresse), 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 altid fjernes (både eget og andres). Man er selv ansvarlig for, at lovgivningen om persondata overholdes 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, der er nævnt i sagen og 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 (eks. navn og adresse), 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 altid fjernes (både eget og andres).

### Gebyr

Der er et gebyr på 500 kr. pr. klage. Det vil sige, at hvis man klager over flere advokater/advokatselskaber, skal man betale 500 kr. pr advokat/selskab, man klager over. Man kan klage over både advokatens adfærd og advokatens salær i samme klage – også selvom salærklagen måtte blive rettet mod selskabet) – se mere nedenfor.

Man får tilbagebetalt sit gebyr, hvis man får helt eller delvis medhold, hvis klagen afvises pga. formelle mangler eller hvis klagen trækkes tilbage, inden Advokatnævnet træffer afgørelse. Hvis man har klaget digitalt, vil gebyret automatisk blive tilbagebetalt til det betalingskort, man har anvendt, da man indgav klagen.

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 *bekaffenhed* 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](http://www.advokatnævnet.dk).

## **Persondata**

### **Dataansvarlig**

Advokatnævnet er dataansvarligt for de oplysninger, vi modtager fra dig eller om dig i forbindelse med en sag eller henvendelse.

Advokatnævnet  
Kronprinsessegade 28  
DK-1306 København K  
+45 33 96 97 98 (kl. 9.30-12.30).

### **1. Vores grundlag for at behandle personoplysninger**

Advokatnævnet er oprettet i medfør af retsplejelovens § 144, og nævnet har til opgave at behandle adfærds- og salærklager over advokater.

Advokatnævnet behandler klagesager på baggrund af de modtagne oplysninger, for eksempel navn og adresse på klagesagens parter.

Advokatnævnet behandler personoplysninger om dig i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen artikel 6, stk. 1, litra c (retlig forpligtelse) og litra e (vitale samfundsmæssige interesser), samt artikel 9, stk. 2, litra f (fastlæggelse af retskrav) og litra g (væsentlige samfundsmæssige interesser). Du har som registreret pligt til at få oplyst, når vi behandler personoplysninger om dig og ret til indsigt i dine oplysninger.

Vi opfordrer til, at du kun sender personoplysninger, der er nødvendige for behandlingen af sagen. Cpr-nummer bedes fjernet også fra sagens bilag forud for fremsendelsen. Oplysningerne vedrørende bipersoner bedes tillige fjernet i videst muligt omfang. Du skal være opmærksom på, at nævnet kan være forpligtet til at underrette eventuelle bipersoner, som du har nævnt, eller som er beskrevet i f.eks. bilag. De personoplysninger, der indgår i Advokatnævnets sag, vil kunne indgå i forbindelse med anden efterfølgende sagsbehandling – herunder tillige i en eventuelt efterfølgende retssag, hvis Advokatnævnets kendelse af advokaten indbringes for domstolene.

Når vi behandler personoplysninger om dig, sker det som led i de opgaver, vi ifølge lovgivningen er forpligtede til at udføre. Advokatnævnets virke er reguleret i retsplejeloven og i bekendtgørelsen om Advokatnævnets virksomhed, samt i forvaltningsloven og offentlighedsloven.

### **2. Information om behandling af personoplysninger**

Advokatnævnet behandler de personoplysninger, som du selv giver til os, eller som vi modtager fra myndigheder, virksomheder eller borgere. Det afhænger af sagen og de modtagne oplysninger, hvilke kategorier af personoplysninger der behandles, herunder om der er tale om følsomme personoplysninger eller fortrolige oplysninger m.v.

Advokatnævnets indsamling, behandling og anvendelse af oplysninger om dig sker i overensstemmelse med gældende regler. Vi er bevidste om, at dine oplysninger skal behandles med respekt for dit privatliv og oplysningernes fortrolighed.

Medarbejderne i Advokatnævnets sekretariat har adgang til dine personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for varetagelse af nævnets opgaver. Medarbejderne i sekretariatet har tavshedspligt med hensyn til de oplysninger, vi modtager.

Advokatnævnet videregiver kun oplysninger, når vi er forpligtet til det ved lov, eller det er nødvendigt for vores opgavevaretagelse. Advokatnævnet offentliggør visse kendelser med sanktion på nævnets hjemmeside, jf. nævnets retningslinjer for offentliggørelse, der findes på hjemmesiden. Advokatnævnet offentliggør tillige afgørelser i Vidensdatabasen på nævnets hjemmeside, hvor navne og stedangivelser er fjernet.

Advokatnævnet opbevarer dine personoplysninger sikkert og fortroligt. Oplysninger om dig opbevares så længe, det er nødvendigt for at kunne opfylde vores forpligtelser. Vi sletter dine personoplysninger, når de ikke længere er nødvendige. Generelle henvendelser og aktindsigtssager slettes som udgangspunkt efter 5 år. Digitale klagesager slettes som udgangspunkt efter 30 år.

### **3. Hvilke rettigheder har du?**

Databeskyttelsesforordningen giver dig en række rettigheder i forhold Advokatnævnets behandling af dine oplysninger.

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

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

### **4. Klager**

Du har ret til at klage over Advokatnævnets behandling af dine oplysninger til Datatilsynet. Du kan kontakte Datatilsynet fra din digitale postkasse på borger.dk, ved e-mail til [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk) eller med post til Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby.

## **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, .ott, .ods, .odm, .otp, .otp, .dot, .dotm, .dotx, .eps, .gif, .html, .pot, .potx, .pps, .ppsm, .ppsx, .ppt, .pptx, .pptm, .txt, .xls, .xlsx, .xlsm, .xlt, .xltx, .xltm, .rtf, .zip, .xml

### *E-mails*

Du kan ikke uploade e-mails direkte. Hvis du vil vedlægge en e-mail som bilag til klagen, skal du først gemme mailen – og eventuelle relevante vedhæftede filer – i et andet filformat, f.eks. som pdf.

### *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
- E-mails (se ovenfor)

### *Krav til tekstfiler*

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