



Juridiska tjänster och konsumenter

RAPPORT 2017:10

Juridiska tjänster och konsumenter

Konkurrensverkets rapportserie 2017:10

Konkurrensverket juni 2017

Utredare: Johan Adamsson och Bo Genfors (t.o.m. november 2016)

ISSN-nr 1401-8438

Elanders Sverige AB, 2017

Foto: Matton Images

Förord

Marknaden för juridiska tjänster för konsumenter kan upplevas som svårgenomtränglig. Det framgår inte minst av den årliga Konsumentrapporten där Konsumentverket identifierat den som en av de mest problematiska marknaderna för konsumenter.

Det finns ett mycket stort antal olika aktörer som konsumenter kan vända sig till för juridisk hjälp. Det stora antalet aktörer på marknaden och den stora variationen dem emellan återspeglar den komplexitet som kännetecknar marknaden.

Ny teknik skapar förutsättningar för ökad och effektivare konkurrens samt lägre kostnader till följd av effektiviseringar. Det kan också bidra till ökad transparens och bättre möjligheter för konsumenter att jämföra olika aktörer. Det ger konsumenter bättre förutsättningar för att göra väl underbyggda val av tjänster.

Konkurrensverket har publicerat uppdragsforskningsrapporten *Disruptiv digitalisering inom marknaden för juridiska tjänster – snabb evolution eller teknisk revolution?* (2017:4). Rapporten som är skriven av Christian Sandström vid Chalmers tekniska högskola beskriver och förklarar i vilken utsträckning digitala lösningar används inom marknaden för juridiska tjänster samt identifierar eventuella hinder för teknikens fortsatta spridning. Denna studie är avsedd att komplettera uppdragsforskningsrapporten med en djupare analys av den del av marknaden som vänder sig till privatpersoner.

Stockholm juni 2017

Karin Lunning
Tf. generaldirektör

Innehåll

Sammanfattning	5
Summary	8
1 Bakgrund	12
2 Juridiska tjänster	13
2.1 Konsumenter av juridiska tjänster	15
2.2 Leverantörer av juridiska tjänster	18
2.3 Marknaden för juridiska tjänster till privatpersoner	21
3 Särskilda förutsättningar på marknaden	26
3.1 Någon annan betalar	26
3.2 Köparens informationsunderläge	29
4 Marknaden ur internationellt perspektiv	32
5 Marknadens framtida utveckling	36
6 Avslutande kommentarer	43
Referenser	51

Sammanfattning

Det finns ett omfattande juridiskt regelverk som har både direkt och indirekt stor betydelse i många situationer i livet. Det finns också många aktörer med olika specialiteter som tillhandahåller tjänster på marknaden för juridiska tjänster. Förutom advokatbyråer och juristfirmor är också intresseorganisationer och vissa yrkesgrupper, till exempel fastighetsmäklare, aktörer på denna marknad. Eftersom förutsättningarna för respektive område skiljer sig väsentligt åt är det mycket svårt att generalisera om vad en juridisk tjänst innehåller.

I Konsumentverkets årliga Konsumentrapport har marknaden för juridiska tjänster i flera år rankats som en av de besvärligaste konsumentmarknaderna. Enligt rapporten brister juristmarknaden i transparens och därtill finns ett missnöje med slutpriset. Vid kontakter med Konsumentverket har framgått att de tjänster som närmast avses är de som advokater och juristbyråer utför.

Juristtjänster är sällanköpstjänster som ofta är påkallade av ett plötsligt uppstått behov som inte sällan är kopplat till en känslomässig påfrestning. Det medför att det kan vara svårt att ägna tid och kraft åt att jämföra priser och villkor från olika juristföretag. Kostnaderna kan också vara svåra att förutse. Detta bäddar för att valet av jurist kan bli mindre väl övervägt, vilket i sin tur bäddar för missnöje med till exempel utförande eller pris.

Det är möjligt att en lättillgänglig marknadsplats där konsumenter och företag möts skulle underlätta sådana undersökningar, åtminstone i vissa fall. Vidare behöver det eftersträvas att kostnaderna för juristtjänster blir lättare att förutse än de är idag.

Liksom på andra tjänstemarknader har teknikutvecklingen redan medfört förändrade förutsättningar för arbetet på juristmarknaden. Elektronisk dokumenthantering har exempelvis underlättat och effektiviserat informationssökning och bearbetning. Men den teknikutveckling vi redan sett tycks inte haft någon nämnvärd effekt på de grundläggande prismodellerna på marknaden. Nu står branschen inför ytterligare möjliga förändringar. Ny- och vidareutveckling av befintlig teknik skapar möjligheter för tjänster och produkter som har potential att helt förändra förutsättningarna för branschen.

En effekt av digitaliseringen är att juristmarknaden kan öppnas även för andra yrkeskategorier. Detta får större betydelse i länder där marknaden är mer reglerad än i Sverige där den redan är öppen för andra aktörer med ett undantag. Men även här har digitaliseringen potential att medföra stora förändringar. Utvecklingen av kommunikationsteknik har exempelvis potential att utvidga den geografiska marknad som en advokatbyrå eller juristfirma konkurrerar på. Nya elektroniska plattformar skapar också möjlighet att ge individuellt anpassad information om vad den efterfrågade juridiska tjänsten innefattar och kostar. Fortsatt utveckling av så kallad artificiell intelligens kan dessutom generera självlärande dataprogram som kan komma att användas för att skapa helt automatiserade tjänster.

Att marknadsföringen av juridiska tjänster behöver bli bättre och tydligare framstår som uppenbart utifrån de problem som exempelvis Konsumentverket listar i sin undersökning. Dessutom kommer många aktörer, om inte de flesta, behöva anpassa sin grundläggande prismodell för att möta den nya konkurrensen. Det är naturligtvis svårt att bedöma exakt vilka effekter den pågående teknikutvecklingen får på marknaden men sannolikt innebär den en effektivare konkurrens. Med en effektivare konkurrens kommer

sannolikt priset att bli ett vanligare konkurrensmedel. Det finns därför förutsättningar för att dessa förändringar innebär ökad transparens och eventuellt lägre konsumentpriser. Tydligare jämförelsemöjligheter och ökad förutsebarhet avseende kostnader kan i sin tur leda till att fler konsumenter som annars hade avstått från köp väljer att köpa juridiska tjänster. Därigenom kan fler människor komma att tillvarata sina juridiska rättigheter samtidigt som marknaden växer.

De förändringar som behövs är delvis sådana som företagen själva rör över men det finns även skäl att se över vissa regleringar för att undersöka behov av ändring. Det gäller bl.a. reglerna om rättegångskostnader i förenklade tvistemål men även reglerna om rättshjälp och försäkringsvillkoren för rättsskydd. Även försäkringsbolagen har därvid en viktig roll. En utgångspunkt för att marknaden ska fungera bättre för konsumenten är att reglerna förenklas i möjligaste mån för att kostnaderna ska bli än mer förutsebara. Aktörerna behöver bejaka en utveckling där tjänster standardiseras och de växande möjligheterna att göra jämförelser utnyttjas till gagn för konsumenterna. Branschens företrädare har i det sammanhanget en egen roll att fylla genom att främja den utveckling som sker till nytta för konsumenter i form av förbättrade möjligheter att jämföra olika aktörer och förutse kostnader. Detta gäller inte minst Advokatsamfundet som intar en särställning på marknaden och som upprätthåller ett högt förtroende genom sin självreglering.

Summary

There is a comprehensive legal framework of legislation and regulations that has significant importance, both directly and indirectly, in many situations in life. There are a lot of different market participants, each with different specialties, who provide services in the legal services market. In addition to law firms and others rendering legal advice, public interest organisations and certain professional groups, such as real estate agents, are also active in this market. Since the preconditions for each area differ significantly, it is very difficult to generalise about what legal services entails.

In the Annual Consumer Report published by the Swedish Consumer Agency, for several years the market for legal services has been ranked as one of the most difficult and troublesome consumer markets. According to that report, the legal market is lacking in transparency – plus there is also a dissatisfaction with the final price. It has been stated in contacts with the Consumer Agency, that the services this most closely pertains to are those provided by lawyers and law firms.

Legal services are seldom-purchased services; services the need for which often arises suddenly and not infrequently linked with emotional stress. This means that it can be difficult to devote time and effort to compare prices and services from different law firms. And usually, the costs are also difficult to predict. This results in that the choice of lawyer doesn't have the level of deliberation that it should have, which in turn lays the groundwork for dissatisfaction with such matters as performance and/or price.

It is possible that an easily accessible marketplace where consumers and businesses meet would facilitate such comparisons, at least in certain cases. In addition, efforts to ensure that the costs of legal services are easier to predict than they are today, is something that is essential.

As in other services markets, developments with technology have already led to changed conditions for work in the market for the provision of legal services. For instance, electronic document management has facilitated and streamlined information retrieval and processing. But the developments with technology we have already experienced do not seem to have had much of a significant impact on the basic price models in the market. The profession is presently facing further potential changes. New technology and further development of existing technology creates opportunities for services and products that have the potential to completely change the situation for the profession.

One effect of digitisation is that the legal market can be opened up to other occupational categories. This will become more important in countries where the market is regulated to a greater degree than in Sweden, where it is already open to other parties with one exception. But even here in Sweden, the potential of digitisation has the potential to cause major changes. For example, the development of communications technology has the potential to expand the geographic market that a law firm competes within. New electronic platforms also create the opportunity to provide individualised information about what the requested legal service includes and its costs. Continued development of artificial intelligence can also generate self-learning computer programs which may eventually be used to create fully automated services.

It is apparent from the problems that the Consumer Agency lists in its report that the marketing of legal services needs to become better and clearer. In addition, many in the profession, if not the most, need to adjust their basic pricing model to meet the new competition. It is, of course, difficult to assess exactly what impacts the current developments with technology may have on the market, but most likely, it will mean more efficient competition. With more efficient competition, price is likely to become a more common means of competition. Therefore, the prerequisites are there for these changes to result in increased transparency and potentially lower prices for the consumer. Possibilities for clearer comparability and increased predictability of costs may, in turn, lead to more consumers who otherwise would have refrained from purchasing legal services would not choose to do so. This allows more people to exercise their legal rights, while at the same time, the market grows.

The changes that are needed are, in part, those that companies themselves have control over, but there are also grounds to review some of the regulations to investigate if there is a need for change. This includes not only the rules on legal fees in simplified litigation (small claims cases), but also the rules concerning legal aid and terms for legal assistance insurances. Thus the insurance companies have an important role to play here. A starting point for the market to work better for the consumer would be that the rules would be simplified, to the extent feasible, so as to make costs even more foreseeable. Furthermore, the parties need to address the developments where services are standardised along with growing possibilities of making comparisons, and ensure that this is exploited for the benefit of consumers. In this context, the profession's representatives have their own role to play in promoting a development that benefits consumers in terms of improved opportunities to compare different sources of legal

assistance and lawyers, and to better predict the costs. This applies not least to the Swedish Bar Association - Advokatsamfundet which occupies a special unique position in the market and which maintains a high level of trust and confidence via its self-regulation.

1 Bakgrund

Konsumentverket har i den så kallade Konsumentrapporten identifierat marknaden för juridiska tjänster som en av de mest problematiska marknaderna för konsumenter. Det som främst brister är enligt Konsumentverkets undersökning prisinformationen och möjligheten att jämföra utförare. Innehållet i en juridisk tjänst varierar naturligtvis mycket beroende på vad som efterfrågas. Det är därför svårt att generalisera vad som ingår i en tjänst och i priset på den. Det finns även en stor mängd olika aktörer som tillhandahåller dessa tjänster och som privatpersoner vänder sig till för juridisk hjälp. Det stora antalet aktörer på marknaden och den stora variationen dem emellan återspeglar komplexiteten i och omfattningen av behovet och efterfrågan av juridiska tjänster.

Det finns en internationell diskussion om hur ny teknik kommer att påverka juristbranschen och vilka konsekvenser det kan tänkas få för konkurrensen. Frågan togs bland annat upp i OECD:s Working party No 2 on Competition and Regulation i maj 2016 och nyligen publicerades på uppdrag av Konkurrensverket forskningsrapporten *Disruptiv digitalisering inom marknaden för juridiska tjänster – Snabb evolution eller teknisk revolution?* Rapporten som är skriven av Christian Sandström vid Chalmers tekniska högskola beskriver och förklarar i vilken utsträckning digitala lösningar används inom marknaden för juridiska tjänster samt identifierar eventuella hinder för teknikens fortsatta spridning.

Den tekniska utvecklingen har inneburit och kommer även fortsättningsvis att innebära att vissa arbetsuppgifter blir lättare att utföra. Det gäller särskilt dokumenthantering, automatiserad bearbetning av större mängder data men även applikationer som använder sig av artificiell intelligens.

Det medför att vissa uppgifter som idag sköts av jurister framöver kan komma att skötas av kunden själv med hjälp av olika verktyg på nätet. I viss omfattning har detta redan skett. Konsekvensernas omfattning och natur beror till stor del på hur reglerad marknaden är.

I länder där vissa arbetsuppgifter är förbehållna kvalificerade jurister kan påverkan bli större än i Sverige där marknaden för juridiska tjänster redan är öppen för flera aktörer. I Sverige finns det framför allt stora förutsättningar för införandet av nya prismodeller och introduktion av nya innovativa tjänster som ökar transparensen beträffande både priset för tjänsten och vad tjänsten faktiskt innehåller. Men det finns också farhågor om att dagens utförare på olika sätt kan komma att försöka hindra nya aktörer att ta sig in på marknaden.

Syftet med denna studie är att beskriva hur den svenska marknaden för juristtjänster som riktar sig till privatpersoner ser ut och hur den fungerar för konsumenter. Studien undersöker i första hand den del av marknaden där advokat- och juristbyråer är verksamma men kartlägger även alternativen till dessa.

Studien syftar också till att undersöka hur den framåtskridande digitaliseringen av marknaden för juridiska tjänster kan tänkas påverka konkurrensen på marknaden för juridiska tjänster till privatpersoner.

Studien har genomförts inom ramen för Konkurrensverkets konkurrensfrämjande verksamhet och utgör således inte ett led i tillämpningen av konkurrenslagen.

2 Juridiska tjänster

Juridiska tjänster är utifrån en privatpersons perspektiv ett mycket brett begrepp. Livets olika skeden och händelser framkallar ibland svårlösta situationer fyllda med meningsskiljaktigheter. Historien har visat att detta kan leda till konflikter mellan personer och ibland allvarliga sådana. För att skapa en grund för hur sådana konflikter ska hanteras har olika regelverk byggts upp. I Sverige är de första kända skriftliga reglerna landskapslagarna från medeltiden där även straff för den som bryter mot dem är en vital del. Med tiden har regelverket blivit alltmer omfattande och har både direkt och indirekt stor betydelse i väldigt många situationer i vardagslivet.

Den viktigaste delen av regelverket är lagarna som beslutas av riksdagen. Därunder finns bestämmelser vilka preciserar och kompletterar lagarna och som beslutas av regeringen och av myndigheter. Tillsammans med domstolsavgöranden och bland annat förarbeten till lagarna utgör dessa rättskällor ett omfattande regelverk. För att tolka och tillämpa regelverket utbildas det jurister (från medeltidslatinets *iurista* som kommer av *ius rätt, lag*). Denna ordning är inte unik för Sverige utan finns i många länder och har sitt ursprung i det antika Rom.

De flesta omständigheterna i vardagen påverkas antingen direkt eller indirekt av olika regelverk. Från exempelvis små händelser som köpet av morgonkaffet till de mycket stora händelserna som när en person avlidit. Vanligtvis behöver juridiska experter inte rådfrågas om hjälp vid enklare transaktioner som t.ex. ett konsumentköp, det finns däremot många andra tillfällen och områden där juridisk hjälp kan behövas. Det kan handla om att anlita en jurist för vägledning eller rådgivning om ens rättigheter eller handlingsalternativ. Det kan också handla om uppdrag att utföra

ett specifikt jobb, exempelvis upprättande av testamente eller överlåtelseavtal. Även uppdrag att föra någons talan eller på annat sätt biträda denne i någon form av rättsprocess eller förhandling är juridiska tjänster privatpersoner kan behöva köpa. Det kan också vara nödvändigt med juridisk hjälp om man är misstänkt för ett brott. Juridiska tjänster kan paketeras på olika sätt och omfatta kombinationer av olika uppdrag beroende på de behov som konsumenten har och som motiverar att söka juridisk hjälp.

Marknaden för juridiska tjänster till konsumenter är bara en del av den större marknaden för juridiska tjänster som även innefattar all typ av affärsjuridik som vänder sig till företag. På marknaden för juridiska tjänster till konsumenter är det privatpersoner i egenskap av konsumenter som efterfrågar juridiska tjänster. Den hjälp som efterfrågas varierar beroende på situationen i det enskilda fallet men det handlar väldigt ofta om rådgivning eller uppdrag att upprätta särskilda dokument eller att agera som ombud. Sådana tjänster tillhandahålls på marknaden för juridiska tjänster av exempelvis advokater och jurister men även av andra aktörer.

2.1 Konsumenter av juridiska tjänster

Konsumentverket rankar juridiska tjänster som en av de mest problematiska konsumentmarknaderna. Det huvudsakliga underlaget till rankingen är den så kallade konsumentmarknadsundersökningen där man genom en webbenkät mäter olika variabler, bland annat transparens, tillit, valmöjligheter och möjlighet att göra medvetna och aktiva val.

I den konsumentrapport, som sammanställts av Konsumentverket 2017 rankas marknaden för juridiska tjänster till privatpersoner som den sjätte mest problematiska konsumentmarknaden. Sammantaget

rankas marknaden som en av de sämsta beträffande flera aspekter, däribland transparens, möjlighet till aktiva val och kundnöjdhet. När det gäller möjligheten att enkelt jämföra olika produkter med varandra rankas marknaden till och med som den sämsta av alla de 45 marknader som mäts. Tilliten till utförarna är däremot relativt hög.

Utöver konsumentmarknadsundersökningen kompletterar Konsumentverket underlaget till rapporten med klagomålstatistik och statistik från Statistiska centralbyrån (SCB) om den hushållsekonomiska betydelsen. Konsumentverket beaktar bland annat klagomål som registreras hos kommunala konsumentvägledare, den nationella vägledningstjänsten Hallå konsument, Allmänna Reklamationenämnden och konsumentbyråerna. Klagomålen rör sig bland annat om att innehållet i tjänsten är dåligt känt på förhand, att slutpriset inte står klart och att det inte finns någon lättillgänglig jämförelse mellan olika jurister. Särskilt är det kvalitets- och prisjämförelser som efterfrågas.

Advokatsamfundets konsumenttvistnämnd är en nämnd för alternativ tvistlösning som prövar arvodestvister eller andra ekonomiska krav som en konsument riktar mot en advokat eller advokatbyrå. Nämnden inrättades och startade sin verksamhet 2016 och av de beslut som nämnden hittills valt att publicera på sin webbplats tycks klagomålen ofta bero på otydligheter i avtalssituationen eller på annat sätt bristande information. Det ligger i linje med den problembild som kommit fram i Konsumentverkets konsumentrapporter.

Situationer som påkallar ett behov av att anlita en jurist uppstår ofta plötsligt och måste inte sällan lösas skyndsamt. Dessutom befinner man sig ofta i en känslomässigt utlämnande situation och i kunskapsmässigt underläge i förhållande till juristen. Exempelvis

ändrade familjeförhållanden motiverar ofta privatpersoner att söka juridisk hjälp med allt från rådgivning till domstolsförhandling. Giftermål, skilsmässor och dödsfall är dessutom händelser där ekonomiska relationer kan behöva klargöras med hjälp av juridisk expertis. Det kan gälla önskemål att förebygga konflikter t.ex. genom att upprätta ett testamente eller en förteckning över enskild egendom. Det kan också gälla att klargöra de ekonomiska förhållandena i samband med en skilsmässa eller efter ett dödsfall genom att upprätta en bouppteckning. I samband med separationer kan även vårdnadstvister som leder till domstolsförhandling uppkomma. Naturligtvis behövs också juridisk hjälp om man är misstänkt för något brott eller har blivit utsatt för någon form av brottslighet. I alla dessa fall anlitas oftast en jurist som specialiserat sig på just det område som är aktuellt.

Som konsument (dvs. privatperson i avtalsförhållande med näringsidkare) omgärdas man av ganska omfattande lagstiftning som har till syfte att underlätta för både konsumenter och näringsidkare. Dessutom används ofta allmänna avtalsvillkor i kontrakten eller särskilda avtalsmallar. Hamnar man i tvist med en näringsidkare kan man få kostnadsfri hjälp och rådgivning från bland annat konsumentvägledare och pröva sin sak vid Allmänna Reklamationsnämnden. När man däremot som privatperson skriver avtal med en annan privatperson har man inte de rättigheter man har som konsument. Istället är det de allmänna köprättsliga reglerna och avtalsrättsliga principerna som gäller. I dessa fall kan det därför vara motiverat att i åtminstone vissa fall anlita en jurist, förutsatt att avtalet är av större betydelse.

2.2 Leverantörer av juridiska tjänster

Juridiska tjänster tillhandahålls i Sverige av flera olika aktörer som karaktäriseras av en hög grad av specialisering och innehållet i en juridisk tjänst beror på vilken hjälp som efterfrågas och i vilken situation hjälpen söks. I det här kapitlet följer ett försök att utifrån en privatpersons perspektiv kategorisera olika typer av leverantörer av juridiska tjänster och vilka tjänster dessa förmedlar.

Advokater	<p>Rådgivning och vägledning inom en mängd olika områden.</p> <p>Uppdrag att upprätta handlingar som exempelvis avtal, testamente, och bouppteckning.</p> <p>Agera som ombud/biträde vid olika typer av sammanhang som t.ex. medling, skiljeförfaranden och domstolsförhandlingar.</p> <p>Agera som offentlig försvarare, målsägande- eller rättshjälpsbiträde.</p>
Jurister	<p>Som advokatbyråer ovan, förutom uppdrag som offentliga försvarare vilket i huvudsak är förbehållet advokater.</p>
Banker	<p>Upprättande av låneavtal, testamente, bouppteckningar och värdepappersköp.</p>
Bokförings-, redovisnings- och revisionsbyråer	<p>Rådgivning i samband med deklARATIONER och skatterätt i allmänhet.</p> <p>Uppdrag att genomföra, upprätta eller kontrollera deklARATIONER.</p>

Fastighetsmäklare	Rådgivning i samband med fastighetsköp. Upprättande av överlåtelseavtal och deklarerationer i samband med försäljning.
Begravningsentreprenörer	Rådgivning i testamentsrätt, arvsrätt och familjerätt i övrigt. Upprättande av testamente, bouppteckning, arvskifte, samboavtal och äktenskapsförord. Uppdrag som dödsboförvaltare och ombud i domstolstvister.
Medlemsorganisationer (exempelvis fackföreningar och intresseorganisationer som Villaägarnas Riksförbund och Hyresgästföreningen)	Rådgivning inom respektive expertområde och i viss utsträckning uppdrag som ombud i rättegångar och förhandlingar.
Försäkringsbolag	Ombud vid domstolsprocesser.
Offentliga aktörer (exempelvis kommunala konsumentvägledare och särskilda funktioner t.ex. Solvit som är en del av Kommerskollegium)	Vägledning inom respektive expertområde och i viss utsträckning problemlösning.

Det finns således många olika leverantörer av juridiska tjänster och dessa tjänster efterfrågas i väldigt många olika typer av situationer. Det är inte helt säkert att en privatperson alltid inser att det är en juridisk tjänst som denne beställer eller köper men ofta är det uppenbart. Det senare gäller exempelvis om en jurist anlitas för rådgivning eller som ombud vid tvister mellan enskilda eller gentemot det offentliga.

Vissa advokat- och juristbyråer erbjuder tjänster inom i stort sett samtliga områden. Det är dock inte ovanligt att advokater och jurister specialiserat sig på ett visst eller flera rättsområden. Det finns t.ex. juristbyråer som erbjuder hjälp vid kontakter och

mellanhavanden mellan enskilda personer och myndigheter, till exempel vid överklaganden av beslut från Skattemyndigheten och Försäkringskassan. Graden av specialisering återspeglar till viss del den efterfrågan som finns eller som förväntas uppstå. Det finns t.ex. juristfirmor vars specialitet är att erbjuda konsumenter hjälp att begära kompensation enligt förordning 261/2004 vid flygförse-ningar. Graden av specialisering återspeglar också ett behov av att möta konkurrens från nya aktörer.

Vid sidan av advokat- och juristbyråer finns även andra aktörer som ofta tillhandahåller juridiska tjänster som normalt efterfrågas i samband med deras huvudsakliga verksamhet. Normalt finns en naturlig koppling mellan den huvudsakliga verksamheten och hur de juridiska tjänsterna som tillhandahålls avgränsas. Fastighetsmäklare och revisionsbyråer t.ex. har huvudverksamheter som har en naturlig koppling till juridisk rådgivning och vägledning. Det ligger därför nära till hands för fastighetsmäklare och revisionsbyråer att erbjuda skatterättslig rådgivning vid exempelvis upp-rättandet av självdeklarationer. En fastighetsmäklare har dessutom en skyldighet att i den utsträckning god fastighetsmäklarsed kräver det ge tilltänkta köpare och säljare råd och upplysningar om objektet och andra förhållanden som har samband med över-låtelsen. Det omfattar bland annat rådgivning i samband med överlåtelsen, upprättande av överlåtelseavtal och rådgivning i samband med skattedeklarationen efter försäljningen.

Eftersom rättsreglerna är så omfattande har juridik kommit att bli en del av även olika medlems- och intresseorganisationers verksamhet. Exempelvis fackföreningar och Hyresgästföreningen har ofta egna specialister på regelverken inom sina respektive områden och erbjuder rådgivning till sina medlemmar. Den här typen av organi-sationer kan också i viss utsträckning erbjuda medlemmarna hjälp

med rättegångsombud för det fall det blir aktuellt med t.ex. domstolsförhandling. För medlemsorganisationer är den juridiska rådgivningen till medlemmar sällan att betrakta som kärnverksamhet men har detta till trots ofta en framskjuten roll i marknadsföringen av medlemskapets fördelar. Det är inte heller ovanligt att medlemsorganisationer och andra företag förmedlar juridiska tjänster i samarbete med advokat- eller juristbyråer till rabatterade medlems- eller kundpriser.

Konsumenter kan således antingen vända sig direkt till advokat- och juristbyråer eller ta omvägen genom en annan organisation eller företag. Konsumenter vänder sig även till företag och andra organisationer som specialiserat sig på sitt område för juridisk hjälp. Ibland är dessa tjänster, åtminstone i viss utsträckning, gratis för medlemmar. Det är även den juridiska hjälp man får av offentliga aktörer som t.ex. kommunala konsumentvägledare och Solvit som är en del av Kommerskollegium. Utöver alla dessa aktörer finns även ytterligare en kategori aktörer som idag inte är så vanligt förekommande men som sannolikt kommer bli vanligare i takt med den tekniska utvecklingen. Det är enskilda programutvecklare som av olika skäl utvecklar programvaror som med hjälp av artificiell intelligens kan tillhandahålla specifika juridiska tjänster. Det främsta exemplet på detta är nog Joshua Bowder som utvecklade gratistjänsten *Do Not Pay* som fungerar som en chattrobot som med hjälp av artificiell intelligens hjälper människor att utforma överklaganden av parkeringsböter.

2.3 Marknaden för juridiska tjänster till privatpersoner

Advokat är en skyddad titel i Sverige och förutsättningarna för att få använda sig av titeln följer av bestämmelser i framför allt 8 kapitel

let Rättegångsbalken, advokatsamfundets stadgar och advokatsamfundets etiska regler. En advokat måste t.ex. vara ledamot i advokatsamfundet och för att bli invald i samfundet krävs en akademisk juridisk examen. Därtill krävs minst tre års praktisk juridisk verksamhet, antingen genom tjänstgöring som biträdande jurist vid en advokatbyrå eller vid en egen juridisk byrå. Den som vill bli advokat måste också ta advokatexamen vilket är en utbildning som avslutas med muntlig examination. Advokater är bundna av de regler som Advokatsamfundet ställer upp och samfundet har också en övervakande roll visavi advokaterna.

Jurist är däremot inte en skyddad titel. Det innebär att i princip vem som helst kan uppträda som juridisk rådgivare och juridiskt ombud även om relevant utbildning och erfarenhet saknas. Oftast har dock en jurist akademisk utbildning och en juridisk examen.

Uppdrag som offentliga försvarare är i huvudsak förbehållna advokater. I övrigt finns inte någon avgörande skillnad mellan vad en jurist eller en advokat kan ägna sig åt. Därför kan en kund välja endera av dem. Det ställs egentligen inga särskilda krav på den som vill bedriva juridisk rådgivning eller företräda en person i domstol. De lagar och regler som även andra näringsidkare har att rätta sig efter gäller även advokater och jurister i utförandet av deras uppdrag. Däremot är en advokat, enligt Rättegångsbalken 8:4, skyldig att dessutom iaktta god advokatsed i utförandet av sin verksamhet och advokatsamfundets disciplinnämnd utövar tillsyn över detta. Jurister har inte någon liknande skyldighet och det finns inte heller någon disciplinnämnd som utövar tillsyn på deras verksamhet. Det kan därmed sägas finnas en tydlig skillnad mellan advokat och jurist och den kan nog uppfattas som betydelsefullt för en konsument även om det såklart inte är en garanti.

I SCB:s företagsregister finns det drygt 6 300 registrerade juridiska konsultbyråer. Av dessa är väldigt många enmansbyråer eller motsvarande vilket innebär att marknaden är fragmenterad. Enligt Advokatsamfundet finns ca 1 800 advokatbyråer med ca 5 200 aktiva advokater och ca 2 000 biträdande jurister. Av dessa advokatbyråer sysslar ca 40 procent huvudsakligen med juridiska tjänster till privatpersoner och resterande 60 procent med affärsjuridik, det vill säga juridik som rör företag och ekonomi. Men det är vanligt att man tillhandahåller både affärsjuridiska tjänster och tjänster till konsumenter så det är svårt att egentligen uttala sig om hur stor andel som sysslar med juridiska tjänster till privatpersoner. Värdet på marknaden för exempelvis familjejuridik har av sektorns företrädare uppskattats till omkring 2 miljarder kronor.

Tingsrätternas placering är ofta styrande för var jurister, främst advokater, etablerar sig. Att vara lättillgänglig för tingsrätten är självklart viktigt för de jurister som har inriktning på brottmål eller tvistemål eftersom uppdrag som offentlig försvarare, ombud eller biträde vid domstolsförhandling förmedlas därifrån. Detta är också en betydande marknad för advokater och jurister. Det blir i praktiken ofta de advokater och jurister som finns i det geografiska närområdet som förordnas för uppdragen vid tingsrätterna. En anledning är att kostnaden sannolikt blir högre ju längre restid juristen i fråga har. Därtill har antalet tingsrätter under en tjuugoårsperiod halverats och advokatsamfundet har konstaterat att det har haft stor påverkan på den lokala förekomsten av advokatbyråer. I dagsläget saknar 123 svenska kommuner lokala advokatbyråer och advokatsamfundet ser en risk att den listan kommer att bli längre. Tyvärr saknas det motsvarande uppgifter om hur många kommuner som har en lokal juristbyrå.

I stora delar av landet är således det lokala utbudet av juristtjänster till privatpersoner begränsat vilket innebär att det kan vara förknippat med viss svårighet att på traditionellt sätt få juridisk hjälp på sin egen ort. Jurister på mindre orter är bland annat av denna anledning ofta generalister och hanterar ett vitt spektrum av ärenden. Av landets ca 1 800 advokatbyråer (utan åtskillnad på om de vänder sig till privatpersoner eller företag) är de allra flesta enpersonsföretag och små företag kan vara särskilt sårbara för ändringar i efterfrågan. Den geografiska lokaliseringen är dock ingen begränsning i sig. Kunder kan, åtminstone teoretiskt, betjänas över hela landet.

Samtidigt tycks fler jurister specialisera sig inom ett eller ett par närliggande rättsområden, det är i synnerhet tydligt inom affärsjuridiken men samma tendenser finns på konsumentmarknaden. En anledning till den ökande specialiseringen är delvis beroende på konkurrensen. Det är helt enkelt en fördel att kunna erbjuda expertis på ett eller flera rättsområden och det motsvarar också hur efterfrågan utvecklas. Att klara av att följa utvecklingen inom flera områden blir däremot allt svårare eftersom förändringar i regelverk och av praxis sker i snabb takt. Risken för att begå fel ökar också ju mindre vana juristen har av området och om fel begås kan det medföra krav på skadestånd för den skada som orsakats och det kan ibland uppgå till betydande belopp.

Det följer därför av god advokatsed att advokater har skyldighet att ha en för sin verksamhet anpassad ansvarsförsäkring. Det innebär att försäkringen måste vara anpassad till riskerna i verksamheten. Advokater har genom sitt medlemskap i advokatsamfundet en grundläggande ansvarsförsäkring. Vissa advokater kan behöva komplettera den försäkringen med tilläggsförsäkringar om man exempelvis behöver ett högre maximalt försäkringsbelopp. Om man är jurist och sysslar med juridisk rådgivning måste man själv

skaffa sig en ansvarsförsäkring men det finns ingen plikt för en jurist att införskaffa en sådan försäkring. Det finns däremot incitament att göra det dels på grund av risken att behöva betala skadestånd ur egen ficka, dels värdet av att marknadsföra sig med en sådan försäkring.

3 Särskilda förutsättningar på marknaden

3.1 Någon annan betalar

Då man i förväg sällan vet vad en juridisk tjänst kommer innefatta eller omfattningen därav är det svårt att bedöma slutpriset på uppdraget om priset baseras på timtaxa, vilket är den vanligaste affärsmodellen på marknaden. Därtill kommer att advokat- och juristbyråer vanligtvis inte anger priser i sin marknadsföring överhuvudtaget. Att slutkostnaden för juristtjänster i allmänhet är mer eller mindre dold indikerar en låg priskänslighet hos konsumenter som köper juridiska tjänster. Trycket på jurister att priskonkurrera med varandra för att få kunder är relativt lågt. Istället är det vanligt att man i marknadsföringen använder sig av beskrivningar av företaget och de tjänster man erbjuder som t.ex. att man erbjuder trygghet, erfarenhet, hög tillgänglighet, kompetens och hög servicenivå.

Att anlita en advokat eller jurist exempelvis som ombud vid en domstolsförhandling kan därmed vara kostsamt, inte minst om man efter eventuell förlust även måste betala motpartens rättegångskostnader. Rättegångskostnader kan vara stora kostnader och riskerar ofta att överskrida det tvistiga beloppet i många tvister där privatpersoner är part. Den som ger sig in i en tvist kan tänkas ha utgångspunkten att hen har rätt och därför utgå ifrån att motparten kommer förlora och behöva betala rättegångskostnaderna. Det medför i så fall en låg priskänslighet. Men både oförutsebarheten och den potentiellt höga totalkostnaden innebär tyvärr en risk att enskilda avstår från att köpa juridiska tjänster och därmed indirekt avstår från att få sin sak prövad av domstol.

Det finns därför särskilda rättegångsregler för så kallade förenklade tvistemål (även kallade småmål) som rör ett förhållandevis lågt

värde. Eftersom syftet med bestämmelserna är att förbättra den enskildes rättsskydd främst genom att hålla parternas kostnader i rättegången på en lägre nivå är endast vissa kostnader ersättningsgilla som rättegångskostnader. De kostnader som är ersättningsgilla räknas upp i Rättegångsbalken 18:8a. Kostnader för juridiskt ombud ersätts endast i mycket begränsad omfattning eftersom meningen är att parterna inte ska ha juridiskt biträde. Om man trots det behöver anlita en advokat eller jurist för att ta tillvara sin rätt får man själv stå för den kostnad som överskrider den i lagtexten specificerade ersättningsgilla kostnaden. Det betyder att slutkostnaden trots syftet med bestämmelsen ändå kommer framstå som oförutsebar för en privatperson. Enligt statistik från Domstolsverket förekom det ombud i ca 14 000 av de drygt 57 000 förenklade tvistemål som handlades av svenska tingsrätter under 2016.

Därutöver finns en lagstadgad rätt för enskilda att få så kallad *rätts hjälp* som innebär att man under vissa omständigheter får hjälp att täcka del av kostnaden för advokat eller annan sakkunnig person. Man kan också få hjälp med kostnader för bevisning och andra utgifter. Det är Rättshjälpsmyndigheten som beslutar om rättshjälp men även domstolar kan bevilja rättshjälp om målet eller ärendet redan handläggs av domstol när ansökan görs. Varje år beviljas knappt 8 000 personer rättshjälp.

Hur stor del av kostnaden som täcks av rättshjälpen beror på omständigheterna i det enskilda fallet men den som beviljas rättshjälp ska betala en rättshjälpsavgift som bestäms med hänsyn till den sökandes ekonomiska förutsättningar samt kostnaderna för rättshjälpsbiträdet. Till rättshjälpsbiträde kan advokater, biträdande jurister på advokatbyråer eller någon annan som är lämplig för uppdraget förordnas.

Rättshjälp är en social skyddslagstiftning som ska hjälpa enskilda som inte kan få rättslig hjälp på annat sätt. Om man därför har *rätts-skyddsförsäkringsavtal* genom exempelvis hemförsäkringen eller om man på grund av sin ekonomiska situation borde ha en sådan försäkring, kan man endast få rättshjälp om det finns särskilda skäl. Rättshjälp beviljas inte heller om det kan komma ifråga att utse en *offentlig försvarare*. En offentlig försvarare utses om den enskilde är misstänkt för ett allvarligt brott och det är i likhet med rättshjälp staten som betalar kostnaden för den offentlige försvararen. Bli r man frikänd behöver man inte betala tillbaka något av kostnaden för en offentlig försvarare men blir man fälld får man vanligen betala tillbaka hela eller delar av statens kostnader.

En rättsskyddsförsäkring innebär att den försäkrade får delar av sina kostnader för en jurist eller advokat i samband med tvistemål ersatta. Kostnader i samband med brottmål eller exempelvis arbetstvister täcks däremot inte av rättsskyddsförsäkringar. Däremot har man genom medlemskap i fackföreningar ofta en grupp-försäkring med särskild rättsskyddsförsäkring som gäller arbetstvister. Enligt statistik från Svensk Försäkring görs i genomsnitt 25 000 skadeanmälningar avseende rättsskydd varje år, de flesta via hem- och villaförsäkringar. Normalt betalas ersättning ut för ungefär 20 000 av dessa skadeanmälningar motsvarande drygt 500 miljoner kronor.

Villkoren för rättsskydd varierar mellan olika försäkringar och försäkringsbolag vilket bl.a. påverkar vilka typer av tvister och vilka kostnader som omfattas av rättsskyddet, storleken på självrisken och maxbeloppet som ersätts. Den försäkrade har rätt att efter eget val utse en advokat eller annan lämplig person att biträda denne i den aktuella tvisten. Till skillnad från rättshjälp täcker en rättsskyddsförsäkring ofta även motpartens rättegångskostnader vid en eventuell förlust.

Att beviljas rättshjälp eller rättsskydd innebär inte att man får full kostnadstäckning. Rättsskyddet har ofta ett maxbelopp som försäkringen täcker, försäkringstagaren får betala eventuellt överskjutande del och dessutom har försäkringstagaren alltid en självrisk att betala som ofta ligger på 20 procent av kostnaden. Beviljas man rättshjälp ska man betala en rättshjälpsavgift motsvarande 2 till 40 procent av kostnaderna beroende på hur den rättshjälpsökandes ekonomiska situation ser ut. Trots att man beviljats rättshjälp eller rättsskydd kan det därmed vara lika svårt att i förväg bedöma kostnaderna man själv måste betala som när man inte har rätt till vare sig rättshjälp eller rättsskydd. Det leder i sin tur till att konsumenter kan komma att välja att avstå från att söka juridisk hjälp trots att de skulle kunna beviljas rättshjälp respektive rättsskydd eftersom det är svårt att göra en bedömning av de ekonomiska konsekvenserna. En utgångspunkt för att marknaden ska fungera bättre för konsumenten är att reglerna förenklas så långt som möjligt för att kostnaderna ska bli så förutsebara som möjligt.

3.2 Köparens informationsunderläge

Juridiska tjänster är sällanköpstjänster som i många fall bara köps en gång. Konsumenterna har därför ofta ingen eller begränsad erfarenhet av vad som förväntas ingå i en juridisk tjänst och har heller ingen klar bild över kostnadsläget. Ett köp av en juridisk tjänst är inte sällan påkallad av ett relativt plötsligt uppstått behov som också är kopplat till en känslomässig påfrestning. Därför kan det vara svårt att ägna tid och kraft åt att jämföra priser och villkor från olika juristföretag. Detta bäddar för att valet av jurist kan bli mindre väl övervägt, vilket i sin tur bäddar för missnöje med till exempel utförande eller pris.

Det finns många olika aktörer som tillhandahåller juridiska tjänster till privatpersoner. Beroende på vad som efterfrågas finns det olika kanaler genom vilka privatpersoner söker juridisk hjälp. Många av dessa tillhandahåller juridiska tjänster vid sidan av annan huvudverksamhet och andra tillhandahåller uteslutande juridiska tjänster. Många aktörer har en viss inriktning på sin verksamhet och kan därför erbjuda expertis inom ett visst eller flera olika områden.

Till viss del upprätthålls och förstärks den bristande transparensen av den informationsasymmetri som råder mellan jurist och kund. Informationsasymmetrin beror på att kunden oftast saknar den utbildning juristen har och ofta helt saknar relevant erfarenhet för köpet. Därtill är inte utbudet av tjänsterna heller särskilt strukturerat. Det är då svårt att få grepp om vilka som förmedlar en tjänst, vad tjänsten innehåller och vilket priset för den är. Allt detta leder till bristande transparens på marknaden. Tydligare konsumentinformation som är jämförbar och ökar förutsebarheten är därför nödvändig för att garantera en effektiv konkurrens. Men det är av naturliga skäl svårt att i marknadsföring beskriva vad en juridisk tjänst består av, dess omfattning och priset. Främst beroende på att förutsättningarna i det enskilda fallet och vad kunden efterfrågar alltid är unikt.

Bristen på transparens riskerar att skapa situationer där företag som tillhandahåller likadana tjänster trots det inte uppfattas som konkurrenter. Detta gäller särskilt om aktörerna kategoriseras på olika sätt. Står någon till exempel i begrepp att upprätta ett testamente är det tänkbart att denne vänder sig till sin bank eller en begravningsentreprenör, även om till exempel jurister och advokater finns tillgängliga. I andra ärenden som till exempel vid vårdnadstvister är det naturligt att vända sig till en advokat som specialiserat sig på familjerätt, även om det finns möjlighet att vända sig till andra jurister.

Det riskerar i sin tur att leda till en situation där kundens val av leverantör inte avgörs av objektiva faktorer. Bristande transparens i kombination med att köpet av juridiska tjänster ofta görs i känslomässigt ansträngda situationer bidrar ytterligare till detta. Om man därför har erfarenhet av eller till och med en pågående relation med en leverantör kan det vara naturligt att vända sig till den leverantören med eventuella nya eller följduppdrag. Om någon annan hade kunnat göra ett lika bra eller bättre jobb till lägre pris förefaller då inte ens aktuellt att pröva.

I den utsträckning marknadsföringen av tjänsterna överhuvudtaget använder sig av prisuppgifter tycks de flesta advokat- och juristbyråerna ange ungefärliga timarvoden, ofta i form av frånpriser. Eftersom marknadsföringen dessutom ofta tycks sakna relevant information om vad tjänsten normalt innehåller är det svårt för en kund som dessutom kanske saknar erfarenhet att hitta jämförelser som kan ligga till grund för ett väl övervägt köp. En utgångspunkt för en bättre fungerande marknad bör vara att förbättra jämförbarheten för konsumenter. Förutsättningarna för det påverkas inte minst av digitaliseringen.

4 Marknaden ur internationellt perspektiv

Marknaden för juridiska tjänster är i många andra länder reglerad på så sätt att det i varierande utsträckning är förbehållet vissa yrken att tillhandahålla sådana tjänster. Att företräda någon i domstol är exempelvis i England förbehållet en s.k. barrister när det gäller högre rätt. Juridisk rådgivning får i ett flertal europeiska länder endast ges av advokater, exempelvis i Frankrike och Tyskland. Det är inte helt ovanligt att det i andra länder ställs krav på att vissa dokument som exempelvis bouppteckningar och fastighetsöverlåtelser undertecknas av en notarie. Marknaden för juridiska tjänster kännetecknas därför i de flesta länder av i regel konservativa affärsmodeller och tjänster.

Språkliga barriärer och den nationella lagstiftningens geografiskt begränsade giltighet är faktorer som kan ha en tillbakahållande effekt på utvecklingen av marknaden eftersom det skapar naturliga nationella begränsningar. Utöver de i vissa fall särskilda begränsningar som gäller marknaden för juridiska tjänster i form av att exempelvis vissa yrken är förbehållna att tillhandahålla vissa tjänster har behovet av omfattande kunskap om den nationella lagstiftningen innan man etablerar verksamhet i landet en klart begränsande effekt.

Kostnadsnivåerna på marknaden för juridiska tjänster har i flera länder identifierats som ett hinder för konsumenter att söka juridisk hjälp. I en amerikansk undersökning visade det sig exempelvis att en majoritet av bolagsjuristerna som deltog i undersökningen skulle kunna tänka sig att anlita en mindre prestigefull advokatfirma om det innebar en betydande kostnadsänkning. En annan undersökning visade att hela 94 procent av tillfrågade partners på amerikanska advokatbyråer förväntar sig att se en ökad priskonkurrens på

marknaden. Båda undersökningarna visar en tendens att priset för tjänsten får en allt högre betydelse för kunden även om båda undersökningarna primärt handlar om det affärsjuridiska området.

I England krävs det auktorisering för att få tillhandahålla vissa juridiska tjänster. Vilka dessa juridiska tjänster är definieras i lagstiftning och det innebär bland annat att endast en barrister får delta i domstolsförhandlingar i högre rätt och det finns även en särskild notarietjänst. Det finns emellertid också en marknad för så kallade oreglerade utövare (unregulated providers) som tillhandahåller rådgivning gällande bland annat familje-, fastighets- och civilrätt men även upprättande av vissa dokument. Marknadsandelen för oreglerade utövare har bedömts vara ca 3–5 procent vilket ska ses med beaktande av deras begränsade utrymme att tillhandahålla juridiska tjänster i förhållande till reglerade utövare såsom solicitors och barristers. Värt att notera i detta sammanhang är att de konsumenter som valt att vända sig till oreglerade utövare har gjort det främst på grund av lägre priser jämfört med de reglerade leverantörerna och bättre pristransparens. En högre grad av användning av innovationer och tjänstedifferentiering bidrog också till valet.

Marknaden för juridiska tjänster har reglerats på många olika sätt i olika länder. Regleringen innebär normalt ett förbehåll för vissa yrken att tillhandahålla vissa tjänster. Det är inte ovanligt att denna reglering åtföljs av olika krav och begränsningar som utövare på marknaden har en skyldighet att rätta sig efter. Det kan handla om både kvantitativa och kvalitativa begränsningar som exempelvis innebär en begränsning av hur många notarier det får finnas på lokala marknader eller minimikrav beträffande utbildning och erfarenhet. Det förekommer även särskilda regleringar gällande avgifter, marknadsföring och ägandeförhållanden avseende byråer. Bakgrunden till dessa

regleringar är normalt marknadsmisslyckanden som främst beror på informationsasymmetrier och negativa externa effekter.

Informationsasymmetri innebär bland annat att kvaliteten på de juridiska tjänster en konsument avser att köpa inte går att bedöma utifrån objektiva grunder. Det kan leda till en situation där konsumenten försöker identifiera alternativa kvalitetsindikatorer och det kan innebära att faktorer som helt saknar samband med kvaliteten avgör valet mellan olika utövare. Exempelvis kan konsumenter ha uppfattningen att en jurist vars tjänster är dyrare än andra jurister har högre kvalitet. Det innebär att konsumenten riskerar att betala för mycket för tjänsten som skulle kunnat fås till lägre pris med samma eller till och med högre kvalitet.

Negativa externa effekter uppkommer när juridiska tjänster är av suboptimal kvalitet på ett sätt som innebär kostnader för parter utanför kundrelationen. Exempelvis kan en advokat som saknar förståelse för domstolsförfaranden påverka en domstols produktivitet negativt, vilket innebär kostnader i form av tid och resurser för domare, domstolspersonal och motparten. Omvänt kan högkvalitativa juridiska tjänster generera positiva externa effekter, bland annat en minskning av belastningen i domstolsförfaranden.

Digitaliseringen och utvecklingen av nya affärsmodeller kan öka transparensen markant och i så fall ha en positiv effekt på den informationsasymmetri som råder och minska risken för negativa externa effekter. Det kan i förlängningen innebära att åtminstone vissa regleringar av marknaden blir obsoleta och att vissa områden avregleras i vissa länder. I de länder som har en i jämförelse med Sverige omfattande reglering av marknaden, som exempelvis England, har marknadsaktörer i det här perspektivet omfattande förändringar framför sig. Å andra sidan kanske de nödvändiga förändringarna förutsätter kapitaltillskott i bolagen. I de allra flesta

europiska länder är möjligheterna för icke-jurister att äga och/eller arbeta på advokatbyråer begränsade, så också i Sverige. Det är möjligt att dessa regler behöver reformeras i många länder för att nödvändiga teknikinvesteringar ska göras möjliga. Det finns annars en risk att tekniken drivs framåt av juristfirmorna som inte har motsvarande begränsningar avseende ägandeförhållanden som advokatbyråer.

5 Marknadens framtida utveckling

Marknaden för juridiska tjänster till privatpersoner kan upplevas som svårgenomtränglig. Det visas inte minst av att den rankas som en av de mest problematiska av Konsumentverket. De bakomliggande orsakerna är flera till antalet och samverkar. Det finns därför inte bara en eller ens några få tydligt avgränsade åtgärder som behöver vidtas för att skapa en effektivare konkurrens, istället är det ganska omfattande förändringar som krävs.

Den bristande transparensen på marknaden får till följd att det ibland är oklart vem man kan vända sig till vilket är olyckligt med tanke på att det finns ett stort antal olika aktörer tillgängliga. Men det är inte bara informationen om vem man kan vända sig till för juridisk hjälp som är bristfällig. Även informationen om vad juridiska tjänster innebär och innehåller samt den omfattning man kan förvänta sig behöva köpa är otydligt i de flesta fallen. Dessutom är inte priset ett särskilt vanligt konkurrensmedel. Det gör det svårt för konsumenter att förutse kostnaderna för tjänsterna vilket i sig självt kan innebära att man avstår att ens söka juridisk hjälp. Det är i sig en mycket negativ effekt eftersom människor i så fall ibland inte tillvaratar sina juridiska rättigheter. Det innebär samtidigt ett bortfall av kunder på marknaden så att marknaden förblir mindre än dess optimala storlek.

Det finns viss lagstiftning vars syfte är att möjliggöra för den enskilde att tillvarata sin rätt till låga och förutsebara kostnader. De särskilda rättegångsreglerna för så kallade förenklade tvistemål (även kallade småmål) är exempel på sådana bestämmelser. De kostnader som är ersättningsgilla enligt dessa bestämmelser finns uppräknade i lagtexten. För de fall man behöver anlita ett juridiskt ombud för att ta tillvara sin rätt får man vara beredd att själv stå för

den kostnad som överskrider den i lagtexten specificerade ersättningsgilla kostnaden. Det betyder att slutkostnaden trots syftet med bestämmelsen ändå kommer framstå som oförutsebar för en privatperson. Frågan är därför om bestämmelserna om rättegångskostnader i förenklade tvistemål fyller det bakomliggande syftet att privatpersoner inte ska avskräckas från att vända sig till domstol på grund av oförutsebara och höga kostnader. För att så långt som möjligt undvika att detta sker bör bestämmelserna därför ses över.

Utifrån den utveckling vi kan se idag med bland annat ökad digitalisering kommer i flera fall huvuddelen av, eller rent av allt, arbete kunna göras av kunden själv. Juristens arbete minskar därmed i motsvarande grad. En övergång från timdebitering till mer transparenta prismodeller ligger också i korten. Möjligen kan arvoden för jurist- och advokattjänster rentav komma att falla när arbetsmomenten förenklas genom standardisering. Men juristyrket kommer även i framtiden att innehålla inte obetydliga moment av skicklighet och hantverk så slutpriset kommer antagligen i många fall att fortsätta bero på hur mycket tid som lagts ned på ärendet.

Vid sidan av alla de förenklingar som digitaliseringen kan föra med sig och de paketlösningar som sannolikt kommer bli vanligare framöver kommer juristen få mer utrymme för just detta hantverk. I vissa fall kan det innebära att juristen tar sig an mer komplexa ärenden än tidigare och i andra fall innebär det att kvaliteten på tjänsten ökar eftersom juristen får större utrymme till efterforskning och analys. Det senare skulle ha en positiv extern effekt eftersom det i vissa fall t.ex. skulle kunna förbättra kvaliteten på processföringen i det enskilda fallet. I den utsträckning det blir vanligare med paketlösningar och andra mer transparenta prismodeller kommer det i de enskilda fallen sannolikt fortfarande finnas ett behov av tjänster utöver de som ingår i paketet. Det slutliga priset

på tjänsten kommer i sådana fall även fortsättningsvis att vara beroende på hur komplicerat ärendet visar sig bli.

Sannolikt är det de mindre företagen på mindre orter som kan karakteriseras som generalister som kommer att påverkas mest av digitaliseringen och bli de som behöver göra störst omställning. Den främsta anledningen till detta är att de sannolikt kommer möta konkurrens från ett växande antal företag vars geografiska marknad liksom deras egen blir större genom digitaliseringen. Vissa av dessa nya konkurrenter kommer sannolikt vara mycket stora aktörer som kanske till och med är verksamma på en nationell marknad.

Detta innebär att i synnerhet mindre företag på mindre orter kommer uppleva ett stort tryck att utöver att bli bättre på att förklara nyttan med de tjänster de levererar och ange priset tydligare i marknadsföring även formulera ytterligare säljargument. På en marknad där konkurrensen effektiviseras och prisets betydelse ökar är det riskabelt att förlita sig enbart på eventuella titlar. På en sådan marknad krävs nytänkande och flexibilitet.

Det är inte heller otänkbart att det kan komma att etableras lågprisalternativ på marknaden beroende på hur viktigt priset blir för konsumenten i valet av leverantör. Det har skett i andra branscher med stora effekter för marknadens aktörer. På marknaden för juridiska tjänster är inte produkterna homogena i samma omfattning som på många andra marknader. Det talar emot att effekterna skulle bli revolutionerande om lågprisalternativ skulle etablera sig. De skulle dock utöva ytterligare en press på övriga aktörer att bli bättre på att förklara nyttan med de tjänster som de tillhandahåller.

Med den större betydelse digitaliseringen får för marknaden blir samtidigt kunskap om exempelvis programmering en allt mer

betydelsefull del av yrket. Att mindre företag på mindre orter förväntas besitta den här typen av kunskap är naturligtvis inte rimligt. Det är därför tänkbart att det kommer finnas utrymme för andra serviceföretag att leverera den typen av tjänster. Man kan detta till trots ändå i någon mån påstå att kriterierna för vad som kännetecknar en bra jurist kommer förändras. Att rättsinformatik och programmering kommer att bli en allt viktigare del av juristutbildningarna för att möta framtida krav och behov är därför helt naturligt och den förändringen sker också redan idag på våra universitet.

I jämförelse med många andra länder är den svenska marknaden för juridiska tjänster inte reglerad i någon större omfattning. I Sverige är endast en uppgift, offentlig försvarare, förbehållen advokater och inte heller det är en regel utan undantag. Marknaden för alla andra juridiska tjänster t.ex. när det gäller att upprätta legala dokument som bodelningar eller testamenten är öppen för vem som helst.

Det innebär att svenska marknadsaktörer som exempelvis advokater och jurister redan i mycket stor utsträckning är utsatta för faktisk respektive potentiell konkurrens beroende på vilket rättsligt område och geografisk plats vi talar om. På det sättet har marknadsaktörer i andra länder en mer omfattande resa framför sig eftersom de agerar på mer reglerade marknader inte sällan med lokala monopol. Å andra sidan tycks informationsasymmetri och till viss del tradition motverka en effektiv konkurrens på den svenska marknaden. Det innebär att även svenska aktörer kan förvänta sig en ganska stor påverkan av utvecklingen med en fortsatt digitalisering och effektivare konkurrens på grund av ökad transparens.

Även svenska aktörer kan vänta sig fler konkurrenter i form av att nya aktörer träder in på marknaden och att digitaliseringen snabbt

kan ge befintliga aktörer en större geografisk marknad än idag. Dessutom kommer de flesta aktörerna oavsett hur reglerad marknaden är att möta både ett växande krav på större transparens och en växande efterfrågan på nya tjänster och produkter.

De främsta problemen på marknaden tycks ha att göra med informationsasymmetri som innebär att konsumenter inte kan bedöma kvaliteten eller priset på juridiska tjänster utifrån objektiva grunder. Det kan leda till en situation där konsumenten identifierar alternativa kvalitetsindikatorer och det innebär att faktorer som helt saknar samband med kvaliteten kan komma att avgöra valet mellan olika utövare. Det innebär en risk att konkurrensen på marknaden är ineffektiv eftersom konsumenten kan komma att styras av exempelvis uppfattningen att en jurist vars tjänster är dyrare än andra jurister har högre kvalitet. Konsumenten riskerar under dessa förutsättningar att betala för mycket för tjänsten som skulle kunnat fås till lägre pris med samma eller till och med högre kvalitet.

Ökad digitalisering kan föra med sig ökad transparens och därmed ha en positiv effekt på den rådande informationsasymmetrin. Digitalisering av information och kunskap skapar möjligheter att effektivisera och standardisera ett växande antal arbetsuppgifter som jurister normalt utför. Att kunden själv sköter vissa arbetsuppgifter innebär naturligtvis tidsvinst och ett minskande resursbehov för juristen. I förlängningen innebär det att kostnaden att tillhandahålla dessa tjänster sannolikt blir lägre för företaget och åtminstone en del av den kostnadsbesparingen borde komma konsumenten till del genom lägre priser. Det skapar i sin tur goda förutsättningar för en effektivare och bättre fungerande konkurrens mellan utövarna. En effektiv och väl fungerande konkurrens skapar dessutom ett ytterligare tryck på utövarna att i sin marknadsföring bli ännu tydligare och använda sig av faktorer som pris som ett av de främsta konkurrensmedlen.

Sammantaget framstår behovet av förbättrad transparens på marknaden som en nyckelfaktor för att marknaden ska fungera så effektivt som möjligt. Det handlar ytterst om att förbättra marknadsföringen för att tydliggöra nyttan av tjänsten, omfattningen därav och så långt som möjligt ange ett totalpris. Att marknadsplatser där konsumenter har lätt att tillgodogöra sig denna information och jämföra tjänsteleverantörer och erbjudanden underlättar en sådan utveckling är uppenbart. En viktig förutsättning för detta är att så många företag som möjligt finns representerade på marknadsplatsen oavsett om det är advokatbyråer, juristfirmor eller andra jurister. Det finns redan idag sådana marknadsplatser och antagligen kommer det tillkomma fler och växa i betydelse.

Sedan ett antal år tillbaka har utvecklingen och användning av artificiell intelligens inom juristyrket väckt mycket uppmärksamhet och nyfikenhet. Av naturliga skäl har det fått störst utrymme och man har kommit längst i utveckling av sådana programvaror inom det affärsjuridiska området. Det beror till stor del på att det inom affärsjuridiken har varit lätt att hitta användningsområden för program som använder artificiell intelligens. Det är exempelvis inte ovanligt att man behöver analysera mycket stora mängder information vid så kallade företagsförvärv eller andra mycket stora transaktioner. Men det finns även program som använder artificiell intelligens som vänder sig direkt till privatpersoner, om än i betydligt mindre omfattning.

Programmet *Do Not Pay* är ett sådant exempel på ett program som med hjälp av artificiell intelligens hjälper till att utforma överklaganden av parkeringsböter. Det saknas inte användningsområden för den här typen av teknik för privatpersoner och sannolikt kommer det utvecklas fler programvaror som använder artificiell intelligens även för andra ändamål. Men en faktor som håller tillbaka utvecklingen är att det ofta tar i anspråk oerhört stora investeringar

till utvecklingskostnader. Det är därför inte helt säkert att det kommer vara advokat- och juristbyråer som kommer utveckla dessa program. Det behöver naturligtvis inte alltid vara så att den här typen av program utformas och erbjuds direkt till privatpersoner. De kan lika gärna utvecklas och utformas för att användas av advokat- och juristbyråer och erbjuda möjlighet till ytterligare effektiviseringar hos dessa.

Det kan uppfattas som en risk av vissa aktörer att priserna kan komma att pressas nedåt till följd av den effektivisering som på olika sätt åstadkoms genom digitalisering. Billigare tjänster behöver inte vara ett problem för aktörerna på marknaden eftersom effektiviseringen samtidigt innebär att de kommer ha resurser över att ta sig an fler uppdrag än tidigare eller mer omfattande. Eftersom digitalisering skapar förutsättningar för nya tjänster och möjligheter att använda teknik som videomöten kan vissa arbetsmoment som exempelvis fysiska möten ersättas. Därigenom skapas dessutom en större geografisk marknad för varje enskild jurist. Större geografiska marknader innebär att jurister kommer vara verksamma på ett större område med fler potentiella kunder. Om informationen om tjänsterna och priserna blir mer transparenta kan också det faktiska antalet kunder tänkas växa eftersom bristande transparens är en faktor som kan få konsumenter att avstå från att anlita jurister.

6 Avslutande kommentarer

Utvecklingen av internetjänster har inneburit en förändrad situation för detaljhandeln med varor. Anpassningen pågår för fullt. Tjänstehandeln har ännu inte påverkats tillnärmelsevis lika mycket. Men även här pågår en utveckling mot alltmer och alltfler nätbase-
rade tjänster. Juristmarknaden är inget undantag.

Såväl kommunikation som datahantering har i stor omfattning redan digitaliserats. Kommunikationen sker i ökad utsträckning över internet vilket minskar behovet av manuella tjänster och personliga möten. Vanliga eller enklare frågor kan exempelvis besvaras och kommuniceras digitalt via e-post, chatt eller frågeformulär på webbsidor, vilket naturligtvis minskar tidsåtgången hos juristen. När personliga möten kan ersättas av videomöten över exempelvis telefon skapar det även möjlighet för företagen att utvidga sina kundupptagningsområden. Det innebär i sin tur att de konsumenter som bor i mindre städer får fler leverantörer att välja mellan. Samtidigt betyder det att den lokala advokatbyrån får fler konkurrenter.

Utvecklingen av ny teknik och applikationer går i en rasande takt. Något förenklat sker utvecklingen i två dimensioner. Dels sker utveckling av nya produkter som vänder sig direkt till de tjänsteutövande företagen, dels direkt till konsumenterna. I dagsläget är det störst fokus på den teknik som gör det möjligt för tjänsteutövare att behandla och analysera mycket stora mängder data och som exempelvis gör det möjligt för lite mindre byråer att erbjuda mer avancerade affärsjuridiska tjänster. Det handlar också om utveckling av nätbaserade plattformar som effektiviserar juristens berednings- och analysarbete och skapar möjligheter att standardisera en stor mängd arbetsuppgifter. Sammantaget innebär det möjligheter

till effektivisering av det interna arbetet på jurist- eller advokatbyrån som teoretiskt sett skulle kunna leda till lägre konsumentpriser eftersom tidsåtgången per ärende i så fall minskar.

Den teknikutveckling som vänder sig direkt till konsumenter handlar om nya tjänster, produkter och plattformar som har till syfte att vara förenklande och tillgängliggörande. Standardiserade avtal på internet är t.ex. en tjänst som är lättillgänglig och lätt att använda för konsumenter. Redan nu finns mallar till olika avtal att hämta på nätet. Dessa kan fyllas i utan att blanda in någon jurist men de säljs inte sällan i paket med möjlighet att rådfråga jurist via telefon eller chattfunktion. Det gäller redan idag många typer av avtal och kan lätt utökas till fler områden.

Christian Sandström har på uppdrag av Konkurrensverket skrivit rapporten *Disruptiv digitalisering inom marknaden för juridiska tjänster – snabb evolution eller teknisk revolution?* Av rapporten framgår att det pågår en utveckling mot ökad pristransparens och att advokatbyråerna står inför ett tilltagande omvandlingstryck. I sin rapport jämför han priser för en rad specificerade tjänster hos Avtal24 som är en av de aktörer som drivit digitaliseringen i konsumentledet med ett vägt genomsnitt av priserna hos advokatbyråer.

Av jämförelsen framgår att det i genomsnitt är tre gånger så dyrt att anlita en advokatbyrå för de specificerade tjänsterna. Det ska i sammanhanget poängteras att eftersom den stora majoriteten av advokat- och juristbyråer inte använder sig av pris i marknadsföringen och att det dessutom skiljer sig åt i termer av nivå av rådgivning och andel rörliga kostnader så råder inte full jämförbarhet. Men det är tydligt att det finns utrymme för ökad priskonkurrens.

Att konkurrensen ökar på bland annat det familjerättsliga området bekräftas av Legally Yours undersökning *Familjerättsbarometern 2016*. Den undersökningen besvarades av advokater specialiserade

inom familjerätt varav 38,4 procent svarade att de anser sig möta en ökad konkurrens från nya aktörer. På frågan hur de bemöter den nya konkurrensen framhålls advokattiteln som ett viktigt argument men även relevant vidareutbildning. Ökad marknadsföring och prismedvetenhet förekommer emellertid också bland svaren.

Ny teknik skapar förutsättningar för ökad och effektivare konkurrens samt lägre kostnader till följd av effektiviseringar. Att företagen i branschen standardiserar tjänster och produkter och i samband med det använder sig av priskonkurrens i marknadsföringen är därför sannolikt något som kommer att bli allt vanligare i framtiden.

Ett annat exempel på produkter som medför nya förutsättningar på marknaden är nätbaserade marknadsplatser som riktar sig direkt till konsumenter. Som kund kan man på dessa plattformar enkelt jämföra tjänster, produkter och priser. Det är vanligt förekommande inom andra branscher och finns i en mängd olika modeller.

En marknadsplats som gör det möjligt för konsumenter att lätt jämföra vad olika företag erbjuder och till vilket pris skulle sannolikt öka transparensen och antagligen ha en mycket stor betydelse för hur marknaden fortsätter att utveckla sig. Sådana plattformar kan ta formen av rena marknadsförings- och försäljningskanaler men det kan också utvecklas plattformar där konsumenter erbjuds riktad information om vad tjänsten som erbjuds omfattar, kostnader, risker och kvalitet. Informationen kan komma direkt från aktörer på marknaden men lika gärna från konsumenter som delar med sig av sina tidigare erfarenheter. Sådana plattformar kan erbjuda konsumenter möjligheter att ta en mer aktiv roll på marknaden för juridiska tjänster eftersom information kan utrusta konsumenter med viktig kunskap inför beslutet vem man vill anlita.

Ett exempel på en sådan plattform där konsumenten erbjuds riktad information är Ageras (www.ageras.se). Konsumenten beskriver i ett formulär det uppdrag denne behöver hjälp med. Utifrån denna beskrivning erbjuder sedan Ageras företag att lämna en offert till konsumenten. Tjänsten är gratis för konsumenten, det är istället företagen som betalar en avgift till Ageras för att få lämna en offert. Det är de tre företag som är snabbast med att betala avgiften som får chansen att lämna offerter till konsumenten. Ett annat exempel på en liknande marknadsplats är Offerta (www.offerta.se) där företag kan skraddarsy en bevakningsprofil utifrån företagets egen kompetens samt önskemål om uppdrag från ett visst geografiskt område. Företagen får sedan utifrån sin bevakningsprofil se uppdragsbeskrivningar och betala Offerta för kontaktuppgifterna för att kunna skicka en offert. Det finns ytterligare liknande marknadsplatser och antalet kan komma att öka i takt med att fler konsumenter börjar använda dem.

Med ny teknik kan även nya produkter utvecklas. Det kan handla om produkter som gör tjänsterna i sig mer transparenta på så sätt att kunden får bättre överblick och insyn i vad juristen faktiskt gör. Det sker i allt större skala på det affärsjuridiska området och det finns ingen anledning att tro att det inte kommer ske också på marknaden för juridiska tjänster till privatpersoner allt eftersom nya tekniska lösningar kommer.

Ökad transparens och priskonkurrens och ett ökat antal företag som konkurrerar om kunderna skapar goda förutsättningar för en effektiv konkurrens vilket ligger i konsumentens intresse. Det är möjligt att en lättillgänglig marknadsplats där konsumenter och företag möts skulle underlätta, åtminstone i vissa fall. Vidare behöver det eftersträvas att kostnaderna för juristtjänster blir lättare att förutse än de är idag.

Det är däremot inte säkert att det ligger i utförarnas intresse att initialt få ökad konkurrens och i synnerhet inte om priset på tjänsterna blir lägre till följd av den ökade konkurrensen. Det finns därför en risk att företag på marknaden på olika sätt kommer söka vägar att begränsa konkurrensen eller effekterna av den samma. Om så blir fallet kan Konkurrensverket ha anledning att granska misstänkta lagöverträdelser.

Sveriges Advokatsamfund har uttalat att advokaters medverkan i Ageras ovan beskrivna verksamhet inte är förenlig med god advokatsed. Advokatsamfundet menar att det under vissa omständigheter inte är förenligt med god advokatsed att medverka på en sådan marknadsplats. Advokatsamfundet menar att medverkan på Ageras marknadsplats bl.a. strider emot en bestämmelse i samfundets vägledande regler om god advokatsed som innebär att en advokat inte får betala någon annan för att vederbörande tillför advokaten uppdrag.

Marknadsplatser liknande den Ageras tillhandahåller är som mest effektiva om så många aktörer på marknaden som möjligt deltar. Det är därför olyckligt om advokater, som utgör en stor andel av marknaden aktörer, förhindras från att delta. Det skulle hämma den utveckling som sker till nytta för konsumenterna i form av förbättrade möjligheter att jämföra olika aktörer och förutse kostnader.

Ökad digitalisering kan antas påskynda omregleringen av juristyrket i andra länder så att allt färre områden kommer att vara förbehållna särskilda yrkesgrupper. I Sverige där marknaden för juridiska tjänster bortsett från rollen som offentlig försvarare redan öppnats för andra än de traditionella utövarna är utrymmet för ytterligare omreglering begränsat. Men liksom i de allra flesta europeiska länderna kan det finnas anledning att även i Sverige se över

de begränsningar som finns avseende ägandeförhållanden i advokatbyråer. Det finns annars en risk att advokatbyråerna hamnar på efterkälken om utvecklingen av teknik och prismodeller drivs framåt av juristfirmor som inte har motsvarande begränsningar.

I detta sammanhang är utvecklingen av produkter med artificiell intelligens intressant. Vad det handlar om är programvaror som är tillräckligt sofistikerade för att både söka igenom information i dokument och databaser systematiskt och därefter dra slutsatser. Utvecklingen av sådana produkter är som störst inom affärsjuridiken där behovet ofta är stort av att gå igenom och analysera mycket stora mängder dokument och information. Det har ännu inte kommit många applikationer som vänder sig direkt till privatpersoner. Men utomlands finns exempelvis *Do not pay* som fungerar som en chattrobot som hjälper människor i London och New York att överklaga parkeringsböter. Det fungerar ungefär som en chatt mellan två personer. Programmet ställer frågor om hur parkeringen gick till och vilken information användaren fick och formulerar sedan en rekommendation till användaren. Det framstår som tveklöst att den typen av intelligenta applikationer i framtiden kommer vara en naturlig del av marknaden för juridiska tjänster. Med sådan teknik kan produkter utvecklas som ersätter viss traditionell rådgivning vilket kommer att utmana den traditionella juristrollen.

Dagens jurister kommer att behöva anpassa sig och sin verksamhet till kunder som är vana att själva i stor utsträckning söka information och själva utföra arbetet. Hur denna anpassning kommer att ske och vilka följder det får vet vi ännu inte men en lärdom från varuhandeln är att priserna sjunker. En tänkbar konsekvens av digitaliseringen är att den idag vanliga timdebiteringen överges till förmån för andra alternativ. Det kan handla om olika typer av prismodeller, redan idag finns exempel på byråer som erbjuder

paketlösningar, fasta priser och möjlighet till någon slags prenumeration eller försäkring. Det är också tänkbart att man i långt mycket större utsträckning använder sig av så kallade freemium-produkter som är gratis för kunden och att betalning istället tas ut för kringtjänster.

Att fortsatt digitalisering kommer leda till stora förändringar på marknaden råder det inte några tvivel om. Antagligen kommer nya aktörer att tillkomma och nya affärsmodeller börja tillämpas men det är svårt att bedöma omfattningen av förändringarna. Christian Sandström beskriver i sin rapport digitaliseringen som bestående av tre vågor. Den första vågen var digitaliseringen av information, den andra vågen innebär en digitalisering av kunskap och den tredje vågen handlar om hur tekniken blir alltmer intelligent. Han drar slutsatsen att förändringarna på marknaden för juridiska tjänster till följd av digitaliseringen innebär en snabb evolution snarare än en revolution. Det finns inget, i detta avseende, som talar för att förändringarna på den del av marknaden som avser tjänster till privatpersoner skulle skilja sig från marknaden för juridiska tjänster i allmänhet.

Christian Sandström kommer i sin rapport fram till slutsatsen att digitaliseringen knappast kommer kullkasta Sveriges advokatbyråer i närtid. Visserligen menar han att det finns tecken på att vissa delar av juridiken kommer utföras av andra än advokatbyråer framöver eftersom den enklare juridiken blir billigare med digitaliseringen och advokatbyråernas kostnadsstrukturer, i synnerhet de något större, inte är anpassade för detta segment. Men å andra sidan pekar han på att stora delar av det juridiska hantverket förblir intakt trots digitalisering om än med tillgång till andra verktyg och att byråerna kontrollerar viktiga icke-tekniska tillgångar som t.ex. varumärken och ackumulerad erfarenhet som också de förblir intakta.

Sammantaget finns det anledning för Konkurrensverket att, liksom på andra marknader, följa den fortsatta utvecklingen av marknaden för juridiska tjänster med ett konkurrensfrämjande perspektiv.

Referenser

Advokaten, *Advokatsverige ritas om*, nr 2 2017.

Advokaten, *Artificiell intelligens – Är din nästa kollega en robot?*, nr 1 2017.

Advokaten, *123 kommuner saknar advokat*, nr 2 2017.

Almkvist, Gustaf och Elofsson, Niklas, *Rättegångskostnader i för-
enklade tvistemål*, SvJT, 2013 sid 150.

Competition & Markets Authority (CMA), *Legal Services Market
Study, Final Report*, 15th December 2016.

Dagens Juridik, *Digital advokatrobot överklagar p-böter och vräkningar*,
15 augusti 2016.

Dagens Juridik, *Var tredje advokat upplever tuffare konkurrens inom
familjerätten – Familjens jurist expanderar*, 29 juni 2016.

Dagens Nyheter, *Svårt som konsument att jämföra juridiska tjänster*,
1 augusti 2015.

Dagens Nyheter, *”Advokatrobotar” gör det billigare och lättare att få
juridisk hjälp*, 15 augusti 2016.

Europeiska Kommissionen, *Meddelande från kommissionen till Europa-
parlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt
Regionkommittén om rekommenderade reformer för reglering av yrkes-
mässiga tjänster*, Bryssel den 10 januari 2017, COM(2016) 820 final.

Konsumentverket, *Konsumentrapporten 2017 - läget för Sveriges
konsumenter*, Rapport 2017:3.

Konsumentverket, *Konsumentrapporten 2015 - läget för Sveriges konsumenter*, Rapport 2015:4.

Lag (1993:1303) om vissa avtalsvillkor för rättsskyddsförsäkringar.

Legal Services Board (LSB), *Mapping of for Profit Unregulated Legal Services Providers*, 28th June 2016.

OECD Working Party No. 2 on Competition and Regulation, *Protecting and promoting competition in response to "disruptive" innovations in legal services*, 13th June 2016, OECD/COMP/WP2(2016)1.

Peyron, Claes, *Advokatetik – En praxisgenomgång*, Sveriges Advokatsamfund, 2010.

Rättegångsbalken (1942:740) kapitel 8 om advokater, kapitel 18 om rättegångskostnad och kapitel 21 om den misstänkte och hans försvar.

Rättshjälpslag (1996:1619).

Sandström, Christian, *Disruptiv digitalisering inom marknaden för juridiska tjänster – snabb evolution eller teknisk revolution*, Konkurrensverkets uppdragsforskningsrapport 2017:4

Spangler, Shannon, *Disruptive Innovation in the Legal Services Market: Is Real Change Coming to the Business of Law, or Will the Status Quo Reign?*, American Bar Association (ABA) Annual Meeting in Boston 7-10 June 2016.

Sveriges Advokatsamfund, *Advokatsamfundets verksamhetsberättelse 2016*.

Sveriges Advokatsamfund, *Vägledande regler om god advokatsed, med kommentar*, reviderad juni 2016.

Länkar

<https://www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden/>

<https://www.ageras.se/>

<http://www.dvhandbok.domstol.se/>

<http://www.konsumentverket.se/aktuella-konsumentproblem/forskning-och-rapporter/konsumentrapporten/konsumentrapporten-2017/>

<http://www.legaltech.se/blogg/sa-forandras-juristbranschen>

<http://www.oecd.org/competition/disruptive-innovations-in-legal-services.htm>

<https://offerta.se/>

<http://www.rattshjalp.se/>

<http://www.vd-blogg.se/juristmarknaden>

Marknaden för juridiska tjänster för konsumenter kan upplevas som svår genomtränglig. Det finns ett mycket stort antal olika aktörer som konsumenter kan vända sig till för juridisk hjälp. Det stora antalet aktörer på marknaden och den stora variationen dem emellan återspeglar den komplexitet som kännetecknar marknaden.

Ny teknik skapar förutsättningar för ökad och effektivare konkurrens samt lägre kostnader till följd av effektiviseringar. Det kan också bidra till ökad transparens och bättre möjligheter för konsumenter att jämföra olika aktörer.

Konkurrensverket har publicerat uppdragsforskningsrapporten *Disruptiv digitalisering inom marknaden för juridiska tjänster – snabb evolution eller teknisk revolution?* (2017:4). Rapporten förklarar i vilken utsträckning digitala lösningar används inom marknaden för juridiska tjänster samt identifierar eventuella hinder för teknikens fortsatta spridning.

Denna rapport är avsedd att komplettera uppdragsforskningsrapporten med en djupare analys av den del av marknaden som vänder sig till privatpersoner.



Adress 103 85 Stockholm

Telefon 08-700 16 00

Fax 08-24 55 43

konkurrensverket@kkv.se

www.konkurrensverket.se