



Konkurrensen i Sverige 2018

Kapitel 16 Marknaden för juridiska tjänster

RAPPORT 2018:1

Utdrag

Det här dokumentet innehåller ett utdrag ur Konkurrensverkets rapport Konkurrensen i Sverige (rapportserie 2018:1).

Du kan läsa hela rapporten på vår webbplats

<http://www.konkurrensverket.se/publikationer/konkurrensen-i-sverige-2018/>

16 Marknaden för juridiska tjänster

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 lösa sådana konflikter har olika regelverk byggts upp. Dessa regelverk har med tiden blivit alltmer omfattande och har både direkt och indirekt stor betydelse i väldigt många situationer i vardagslivet. Att ta till vara sina rättigheter kan däremot vara besvärligt utan juridisk kunskap och erfarenhet. Det kan därför uppstå situationer då det är påkallat att anlita en jurist som kan hjälpa till.

Vad en juridisk tjänst egentligen innehåller skiljer sig åt från fall till fall och beror på vilken hjälp som efterfrågas, vem som efterfrågar den juridiska tjänsten och i vilken situation hjälpen söks. Juridiska tjänster är sällanköpstjänster som ofta är påkallade av ett plötsligt behov som inte sällan är kopplat till en känslomässig påfrestning, inte minst i de fall köparen är en privatperson. Det medför att det kan vara svårt att ägna tid och kraft åt att jämföra priser och villkor från olika företag. Kostnaderna kan i sig också vara svåra att förutse och köpare av juridiska tjänster befinner sig dessutom ofta i kunskapsmässigt underläge i förhållande till juristen. Det är därför inte konstigt om marknaden för juridiska tjänster kan upplevas som svärgenomtränglig. Det bäddar för att valet av jurist kan bli mindre väl övervägt, vilket i sin tur bäddar för missnöje med till exempel utförande eller pris.

Konkurrensverket har i närtid publicerat två rapporter²⁶⁷ på området. Den ena inom ramen för Konkurrensverkets uppdragsforskning och den andra inom ramen för analysverksamheten.

Konkurrensen på marknaden för juridiska tjänster påverkas av en informationsasymmetri som innebär att konsumenter inte kan bedöma kvalitet eller pris på juridiska tjänster utifrån objektiva grunder. Det kan leda till situationer där konsumenten förledas att beakta alternativa kvalitetsindikatorer. Följden av detta är att faktorer som helt saknar samband med tjänstens kvalitet 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.

Om det är svårt för konsumenter att förutse kostnaderna för tjänsterna kan det få till följd att man avstår att ens söka juridisk hjälp för att ta till vara sina rättigheter. Det innebär samtidigt ett bortfall av kunder så att marknaden förblir mindre och konkurrensen sämre än vad den kunde vara.

Det finns lagstiftning vars syfte är att möjliggöra för den enskilde att ta till vara sin rätt till låga och förutsebara kostnader. De särskilda rättegångsreglerna för så kallade förenklade tvistemål (även kallade småmål) är exempel på sådana bestämmelser och de kostnader som är ersättningsgilla enligt dessa bestämmelser finns uppräknade i lagtexten. Eventuellt överskjutande kostnader måste kunden själv vara beredd att bekosta. Det betyder att slutkostnaden för att anlita ett juridiskt ombud trots syftet med bestämmelsen ändå kommer framstå som oförutsebar för en privatperson. Frågan

²⁶⁷ Nämligen Sandström, Christer (2017) *Disruptiv digitalisering inom marknaden för juridiska tjänster – snabb evolution eller teknisk revolution?* Konkurrensverkets uppdragsforskningsrapport 2017:4 och Konkurrensverket (2017) *Juridiska tjänster och konsumenter*. Konkurrensverkets rapportserie 2017:10.

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.

16.1 Leverantörer

I Sverige tillhandahålls juridiska tjänster av flera olika aktörer som karaktäriseras av en hög grad av specialisering.

Tabell 7 Leverantörer av juridiska tjänster

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 deklarationer 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.

16.2 Ökad transparens och förutsebarhet nödvändigt

En digital jämförelsesajt 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 kan också erbjuda konsumentinformation 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 genom så kallade ratingfunktioner.²⁶⁸ Detta är ett exempel på hur plattformar kan erbjuda konsumenter möjligheter att vara mer aktiva på marknaden för juridiska tjänster eftersom information kan utrusta konsumenter med viktig kunskap inför beslutet om vem man vill anlita.

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 minskande produktionskostnader 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 konkurrens mellan utövarna. En 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.

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 är öppen för vem som helst.

Det innebär att svenska marknadsaktörer som exempelvis advokater och jurister redan är utsatta för faktisk respektive potentiell konkurrens från andra yrkesgrupper beroende på vilket rättsligt område och geografisk plats det handlar om. Å andra sidan tycks informationsasymmetri och till viss del tradition motverka en effektiv konkurrens på den svenska marknaden. Det innebär att

²⁶⁸ Utförligare resonemang om detta förs i Konkurrensverkets rapport (2017) *Konkurrens och tillväxt på digitala marknader* Konkurrensverkets rapportserie 2017:2.

även svenska aktörer kan förvänta sig en ganska stor påverkan av utvecklingen med en fortsatt digitalisering och effektivare konkurrens på grund av ökad transparens.

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. Det handlar bland annat 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.

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 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.

Även mer grundläggande tekniska och digitala tjänster kan bidra till en bättre konkurrenssituation. När personliga möten ersätts med videomöten över exempelvis telefon skapar det möjlighet för företagen att utvidga sina kundupptagningsområden. Det innebär att de konsumenterna som bor i mindre städer får fler leverantörer att

välja mellan och att den lokala advokatbyrån samtidigt får fler konkurrenter vilket är gynnsamt för en effektivare konkurrens.

16.3 Jämförelser förbättrar marknaden

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 i dag vanliga timdebiteringen överges till förmån för andra alternativ. Det kan handla om olika typer av prismodeller, redan i dag finns exempel på byråer som erbjuder paketslösningar, 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 i stället tas ut för kringtjänster.

Vinsten med förbättrade jämförelsemöjligheter och ökad förutsebarhet avseende kostnader är dubbel. Dels kan det leda till att fler konsumenter som annars hade avstått från köp väljer att köpa juridiska tjänster, fler tillvaratar därigenom sina juridiska rättigheter. Dels växer marknaden eftersom fler personer köper juridiska tjänster som annars skulle ha avstått ifrån köpet. Marknaden för juridiska tjänster har dessutom i flera år rankats av Konsumentverket som en av de besvärligaste konsumentmarknaderna.²⁶⁹ Enligt Konsumentverket brister juristmarknaden i bland annat transparens och därtill är det vanligt att konsumenter upplever ett missnöje med slutpriset. Sammantaget framstår behovet av förbätt-

²⁶⁹ Se t.ex. Konsumentverket (2017) *Konsumentrapporten 2017* Rapport 2017:3.

rad transparens på marknaden som en nyckelfaktor för att marknaden ska fungera så effektivt som möjligt. 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. 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.

Företagen på marknaden 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 konsumenterna 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.