

# Virksomheders og borgeres håndtering af retlige konflikter

En undersøgelse for Retsplejerådet



# Resumé

Denne rapport omhandler en undersøgelse af virksomheders og borgeres håndtering af retlige konflikter, dvs. uenigheder mellem privatpersoner, virksomheder og/eller offentlige myndigheder m.fl., som kan afgøres juridisk. Undersøgelsens fokus er, om borgere og virksomheder undlader at benytte domstolene i sådanne konflikter, og i så fald hvilke årsager der er til dette fravalg, hvordan konflikten håndteres i stedet, og om der (for virksomheder) er nogen konsekvenser deraf.

Undersøgelsen er udarbejdet af Justitsministeriets Forskningskontor for Retsplejerådet i forbindelse med rådets behandling af kommissoriet om en generel reform af den civile retspleje.

Rapportens analyser er baseret på to spørgeskemaundersøgelser blandt 1) et repræsentativt udsnit af virksomheder i Danmark, i alt 6.042 virksomheder, og 2) 983 advokater og 32 retshjælpsinstitutioner. Besvarelser fra virksomheder er indsamlet af Danmarks Statistik, og besvarelserne fra advokater er indsamlet i samarbejde med Advokatsamfundet.

I spørgeskemaundersøgelserne er der udelukkende spurgt ind til virksomheders og borgeres håndtering af retlige konflikter i tilfælde, hvor virksomhederne/borgerne har ment at have et krav hos modparten.

## Resultater fra delanalyse 1: Virksomheders håndtering af retlige konflikter

- 17 pct. af virksomhederne har afsluttet mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år. Yderligere 4 pct. har ikke afsluttet en retlig konflikt i perioden, men var på undersøgelsestidspunktet involveret i en igangværende retlig konflikt.
- I 50 pct. af konflikterne var modparten en anden virksomhed, mens modparten i 29 pct. af konflikterne var en privatperson, f.eks. en kunde. I de resterende konflikter var modparten en anden type, f.eks. en offentlig myndighed m.v.
- 40 pct. af virksomhederne søgte rådgivning eller hjælp til at få løst den seneste retlige konflikt hos en upartisk tredjepart, mens 32 pct. løste konflikten i fællesskab med modparten uden hjælp fra en upartisk tredjepart. 10 pct. af virksomhederne fik ikke løst konflikten og søgte heller ikke hjælp hos en upartisk tredjepart til at få den løst, mens yderligere 17 pct. angiver, at konflikten stadig er i gang, og at det endnu ikke er besluttet, om virksomheden vil søge rådgivning eller hjælp til at få konflikten løst hos en upartisk tredjepart.
- Blandt de virksomheder, som har søgt rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart, har 64 pct. i den seneste retlige konflikt benyttet domstolene, 10 pct. har benyttet en voldgiftsret, 5 pct. har benyttet en mediator, mens 25 pct. har benyttet en anden type upartisk tredjepart. Bemærk at hver virksomhed kan have benyttet flere forskellige typer af upartiske tredjeparter til at håndtere/løse den samme konflikt.
- Ud fra besvarelser fra virksomheder, som *ikke* har søgt rådgivning eller hjælp hos domstolene til at løse den seneste retlige konflikt, ses, at de forhold, der i gennemsnit har haft størst betydning for fravalget af domstolene, er 'de økonomiske omkostninger ved en retssag', 'lang sagsbehandlingstid hos domstolene', 'arbejdsomængden internt i virksomheden'.

heden med en retssag' og 'vanskeligheden ved at føre en retssag'. Forhold, som 'mangelende tiltro til at domstolene kan løse den retlige konflikt på retfærdig vis', og at 'offentligheden kan få indblik i sagen', er af mindre betydning for fravalget af domstolene.

- De virksomheder, som søgte rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at løse den seneste retlige konflikt, har angivet deres tilfredshed med en række forhold relateret til konflikthåndteringen og -udfaldet. Andelen af virksomheder, som er *utilfredse eller meget utilfredse* med sagens økonomiske udfald, sagsbehandlingstiden og mængden af tid og kræfter virksomheden brugte på sagen, er større blandt virksomheder, som har søgt rådgivning eller hjælp hos domstolene, end blandt virksomheder, som har anvendt en anden type upartisk tredjepart.
- Virksomheder, der ofte har benyttet domstolene til at løse en retlig konflikt, er spurgt til, hvor tilfredse de generelt er med forhold ved domstolene, som er relateret til konflikthåndteringen og udfaldet. Andelen af *tilfredse* virksomheder er større end andelen af *utilfredse*, hvad angår sagernes økonomiske udfald – og dette til trods for, at flere blandt de virksomheder, der valgte at søge hjælp til håndteringen af den retlige konflikt ved domstolene, er *utilfredse* med sagens økonomiske udfald til sammenligning med virksomheder, der anvendte andre typer upartiske tredjeparter i konflikthåndteringen, jf. ovenfor. Endvidere er andelen af *tilfredse* virksomheder større end andelen af *utilfredse*, hvad angår retfærdigheden af afgørelserne/udfaldet. Andelen af *utilfredse* virksomheder er omvendt større end andelen af *tilfredse*, hvad angår sagsbehandlingstiderne, mængden af tid og kræfter virksomheden brugte på sagerne og forsinkelser eller udskydelser af virksomhedens arbejde.
- Nogle virksomheder oplyser, at de ikke fik løst den seneste retlige konflikt, og at de ikke søgte rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at få den løst. 88 pct. af disse virksomheder angiver, at virksomheden har lidt et økonomisk tab som følge af den uløste konflikt. 9 pct. angiver, at det ingen konsekvenser har haft for virksomheden, mens 11 pct. svarer, at virksomhedens arbejde blev forsinket eller udskudt, og 9 pct. svarer, at virksomheden har oplevet et tab af anseelse eller renommé. 6 pct. svarer, at det har haft andre konsekvenser. Bemærk at hver virksomhed kan have angivet flere forskellige typer af konsekvenser.

#### Resultater fra delanalyse 2: Borgeres håndtering af retlige konflikter

- 66 pct. af de adspurgte advokater og stort set alle retshjælpsinstitutioner har rådgivet en privatperson i en retlig konflikt inden for de seneste 3 år.
- Tages der udgangspunkt i den seneste retlige konflikt, som advokaterne har rådgivet en privatperson i, var modparten en anden privatperson i 44 pct. af tilfældene og en virksomhed i 43 pct. af tilfældene. De resterende oplyser, at modparten var en offentlig myndighed, forening, fond eller andet. I de retlige konflikter, som retshjælpsinstitutioner har rådgivet i, var modparten oftere en anden privatperson og sjældnere en virksomhed.
- I den seneste retlige konflikt, som advokaterne har rådgivet i, angiver 73 pct. at have rådgivet klienten til at benytte en upartisk tredjepart til konflikthåndtering/-løsning. Stort set samme andel ses blandt retshjælpsinstitutioner.
- Både advokater og retshjælpsinstitutioner rådgiver markant oftere klienterne til at benytte domstolene end til at benytte andre typer af upartiske tredjeparter (voldgiftsret, mediator, klage- eller ankenævn m.v.).

- 44 pct. af advokaterne beskriver, at deres seneste klient i en retlig konflikt fik løst konflikten hos en upartisk tredjepart, 19 pct. angiver, at klienten endte med selv at løse konflikten i fællesskab med modparten uden hjælp fra upartisk tredjepart, mens 28 pct. angiver, at konflikten ikke blev løst. Størstedelen af retshjælpsinstitutionerne er uvidende om, hvorvidt den retlige konflikt, som de rådgav i, blev løst.
- Blandt de advokater, hvis klient fik løst konflikten hos en upartisk tredjepart, angiver 90 pct., at konflikten blev håndteret/løst hos domstolene, mens markant færre angiver, at konflikten blev håndteret/løst hos en anden type upartisk tredjepart.
- De advokater, som *ikke* rådede deres klient til at benytte domstolene, har angivet, hvor stor betydning forskellige forhold har haft for, at de ikke gjorde dette. De forhold, som gennemsnitligt betyder mest, er henholdsvis de økonomiske omkostninger ved en retssag og lang sagsbehandlingstid hos domstolene. Retshjælpsinstitutioner tillægger ligeledes de økonomiske omkostninger ved en retssag størst betydning. Derefter følger, at klienten formentlig ikke ville kunne bevise kravet.
- Advokaterne har vurderet klienternes tilfredshed med en række forhold relateret til konflikthåndteringen og udfaldet. Det er ifølge advokaterne en mindre andel blandt de klienter, der har benyttet domstolene, sammenlignet med de klienter, som har benyttet en anden type upartisk tredjepart, som er *tilfredse* med sagsbehandlingstiden og mængden og tid og kræfter, klienten brugte på sagen. Samtidig er en større andel af de klienter, som har benyttet domstolene, ifølge advokaterne *utilfredse* med det økonomiske udfald, sagsbehandlingstiden, og behandlingen af sagen alt i alt.
- Advokater, som har haft en del sager, hvor klienten har fået løst konflikten ved domstolene, har vurderet klienternes *generelle tilfredshed* med forhold relateret til konflikthåndteringen og udfaldet. Hvad angår sagsbehandlingstiden angiver advokaterne, at en langt større andel af klienterne er utilfredse end tilfredse. Omvendt ses det, at en større andel af klienterne ifølge advokaterne er tilfredse end utilfredse, når det kommer til sagens økonomiske udfald, retfærdigheden af afgørelsen/udfaldet, sagens afslutning/udfald alt i alt og behandlingen af sagen alt i alt.
- De advokater, som har haft en del sager, hvor klienten ikke fik løst konflikten, selv om advokaten vurderede, at klienten havde et berettiget krav hos modparten, er blevet spurgt om, hvad årsagerne gennemgående er til, at klienterne ikke søgte hjælp hos domstolene til at få løst konflikterne. 88 pct. af advokaterne angiver, at det skyldes de økonomiske omkostninger ved en retssag, mens 61 pct. angiver, at det skyldes lange sagsbehandlingstider hos domstolene. Andre årsager, såsom at det ville være for vanskeligt for klienterne at føre en retssag, det ville kræve for meget arbejde for klienterne eller manglende tiltro til at domstolene kan løse konflikterne på retfærdig vis, fremgår markant sjældnere.



# Indhold

|          |                                                                                                                                                |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Indledning</b>                                                                                                                              | <b>7</b>  |
| 1.1      | Udviklingen i antallet af civile sager ved domstolene                                                                                          | 7         |
| 1.2      | Tidligere undersøgelser på området                                                                                                             | 9         |
| <b>2</b> | <b>Data og metode</b>                                                                                                                          | <b>11</b> |
| 2.1      | Afgrænsning af retlige konflikter                                                                                                              | 11        |
| 2.2      | Beskrivelse af datamaterialet: Virksomhedsundersøgelsen                                                                                        | 11        |
| 2.3      | Beskrivelse af datamaterialet: Advokatundersøgelsen                                                                                            | 14        |
| 2.4      | Undersøgelsernes muligheder og begrænsninger                                                                                                   | 14        |
| 2.5      | Metode                                                                                                                                         | 16        |
| 2.5.1    | Statistisk signifikans                                                                                                                         | 16        |
| <b>3</b> | <b>Del 1: Virksomheders håndtering af retlige konflikter</b>                                                                                   | <b>18</b> |
| 3.1      | Forekomsten af retlige konflikter blandt virksomheder                                                                                          | 19        |
| 3.2      | Oplysninger om den seneste retlige konflikt                                                                                                    | 21        |
| 3.2.1    | Konfliktens modpart                                                                                                                            | 21        |
| 3.2.2    | Konfliktens årsager                                                                                                                            | 23        |
| 3.2.3    | Kravets økonomiske værdi                                                                                                                       | 25        |
| 3.2.4    | Retshjælpsforsikring                                                                                                                           | 26        |
| 3.3      | Virksomhedernes håndtering af den seneste retlige konflikt                                                                                     | 28        |
| 3.3.1    | Rådgivning om konflikthåndtering                                                                                                               | 28        |
| 3.3.2    | Hjælp til konfliktløsning hos en upartisk tredjepart                                                                                           | 30        |
| 3.3.3    | Hvilke typer af upartiske tredjeparter har hjulpet virksomhederne med at løse retlige konflikter?                                              | 31        |
| 3.3.4    | Årsager til at fravælge domstolene                                                                                                             | 32        |
| 3.4      | Virksomhedernes tilfredshed med håndteringen og udfaldet af den seneste retlige konflikt                                                       | 35        |
| 3.4.1    | Tilfredse virksomheder                                                                                                                         | 35        |
| 3.4.2    | Utilfredse virksomheder                                                                                                                        | 37        |
| 3.4.3    | Sammenligning af konflikter der behandles henholdsvis ved domstolene, en anden type upartisk tredjepart eller løses i fællesskab med modparten | 38        |
| 3.4.4    | Vil virksomhederne gøre brug af samme type upartiske tredjepart ved en lignende konflikt i fremtiden?                                          | 39        |
| 3.4.5    | Tilfredshed med domstolene fordelt efter kravets økonomiske værdi                                                                              | 39        |
| 3.5      | Den generelle tilfredshed med domstolene blandt virksomheder med mange retlige konflikter                                                      | 42        |
| 3.5.1    | Generel tilfredshed/utilfredshed blandt virksomheder som ofte har benyttet domstolene i retlige konflikter                                     | 43        |
| 3.6      | Konsekvenser for virksomheder, som ikke fik løst konflikten og ikke søgte rådgivning eller hjælp til at få den løst                            | 44        |

|          |                                                                                                                                          |           |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>4</b> | <b>Del 2: Borgeres håndtering af retlige konflikter</b>                                                                                  | <b>46</b> |
| 4.1      | Rådgivning af privatpersoner i retlige konflikter                                                                                        | 47        |
| 4.2      | Oplysninger om den seneste retlige konflikt                                                                                              | 49        |
| 4.2.1    | Konfliktens modpart                                                                                                                      | 49        |
| 4.2.2    | Konfliktens årsager                                                                                                                      | 50        |
| 4.2.3    | Kravets økonomiske værdi                                                                                                                 | 51        |
| 4.2.4    | Retshjælpsforsikring                                                                                                                     | 52        |
| 4.3      | Rådgivning om og håndtering af retlige konflikter                                                                                        | 53        |
| 4.3.1    | Rådgivning om konfliktløsning hos en upartisk tredjepart                                                                                 | 53        |
| 4.3.2    | Hvilke typer af upartiske tredjeparter har advokaterne rådet klienterne til at benytte for at få hjælp til at løse den retlige konflikt? | 54        |
| 4.3.3    | Fik klienten løst den retlige konflikt hos en upartisk tredjepart?                                                                       | 55        |
| 4.3.4    | Hvilken type upartisk tredjepart behandlede/løste konflikten?                                                                            | 56        |
| 4.3.5    | Årsager til ikke at råde privatpersoner til at benytte domstolene til løsning af retlige konflikter                                      | 57        |
| 4.4      | Klienternes tilfredshed med håndteringen og udfaldet af den seneste retlige konflikt                                                     | 59        |
| 4.4.1    | Tilfredse klienter                                                                                                                       | 59        |
| 4.4.2    | Utilfredse klienter                                                                                                                      | 62        |
| 4.4.3    | Sammenligning af konflikter der behandles ved domstolene, en anden type upartisk tredjepart eller løses i fællesskab med modparten       | 63        |
| 4.5      | Den generelle tilfredshed med domstolene ifølge advokater og retshjælpsinstitutioner                                                     | 63        |
| 4.5.1    | Antal sager ført ved domstolene                                                                                                          | 64        |
| 4.5.2    | Generel tilfredshed/utilfredshed blandt klienter som har benyttet domstolene                                                             | 64        |
| 4.5.3    | Antal sager, hvor klienten ikke fik løst den retlige konflikt, selvom klienten havde et berettiget krav hos modparten                    | 66        |
| 4.5.4    | Årsager til at klienterne ikke søgte hjælp hos domstolene                                                                                | 66        |
| <b>5</b> | <b>Litteratur</b>                                                                                                                        | <b>69</b> |
|          | <b>Bilag 1: Udviklingen i antallet af civile sager</b>                                                                                   | <b>70</b> |
|          | <b>Bilag 2: Spørgeskema til virksomheder</b>                                                                                             | <b>71</b> |
|          | <b>Bilag 3: Spørgeskema til advokater og retshjælpsinstitutioner</b>                                                                     | <b>80</b> |

# 1

## Indledning

Retlige konflikter er uenigheder mellem privatpersoner, virksomheder og/eller offentlige myndigheder m.fl., som kan afgøres juridisk. I denne rapport undersøges det via to spørgeskemaundersøgelser med 1) virksomheder og 2) advokater og retshjælpsinstitutioner, hvordan virksomheder og borgere håndterer retlige konflikter, herunder om de vælger at inddrage en upartisk tredjepart, såsom domstolene, en voldgiftsret eller mediator, i konfliktløsningen, samt årsagerne til at nogle virksomheder/borgere fravælger domstolene.

Baggrunden for undersøgelsen er, at der flere gange over en årrække er sket et større fald i antallet af civile sager ved domstolene som beskrevet i afsnittet nedenfor.

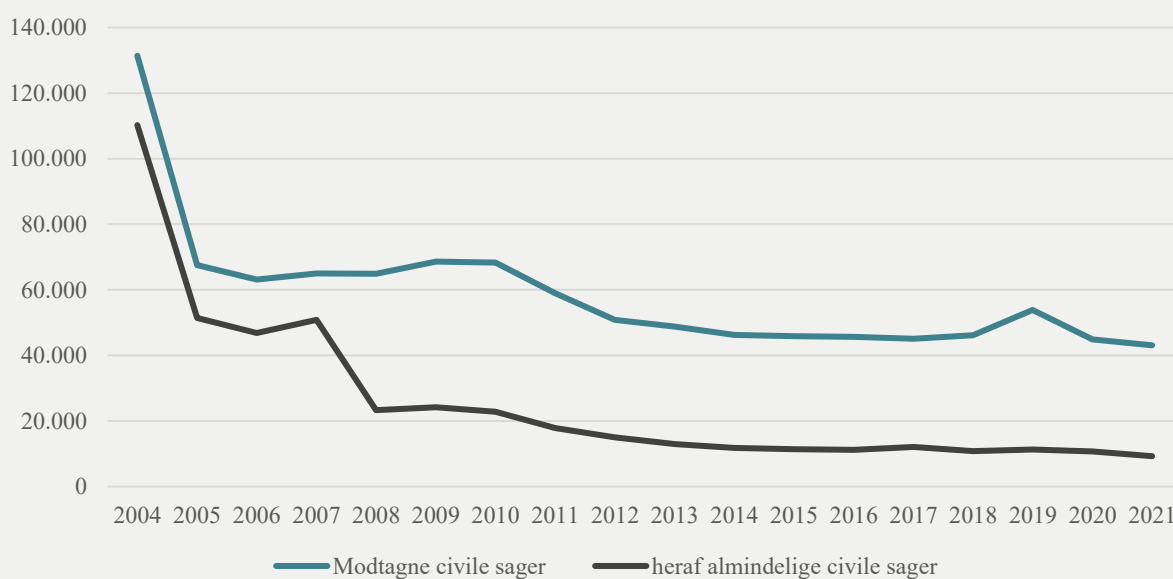
### 1.1

#### Udviklingen i antallet af civile sager ved domstolene

Antallet af civile sager ved domstolene er faldet over årene. Det viser en opgørelse, som Justitsministeriet har modtaget fra Domstolsstyrelsen, jf. figur 1.

Figur 1.

Antal modtagne civile sager og almindelige civile sager ved byretterne, 2004-2021.\*



\* Det nøjagtige antal sager pr. år fremgår af Bilag 1, bilagstabel 1.

Figuren viser, at antallet af modtagne civile sager faldt kraftigt fra 131.409 sager i 2004 til 67.560 sager i 2005 (49 pct. fald). Derefter lå antallet af modtagne civile sager på nogenlunde samme niveau frem til 2010, hvorefter antallet af sager igen faldt fra 68.310 sager i 2010 til 46.229 sager i 2014 (32 pct. fald). Fra 2014 til 2018 var antallet af sager nogenlunde konstant,

mens antallet steg fra 46.190 sager i 2018 til 53.920 sager i 2019 (17 pct. stigning). Fra 2019 til 2021 er sagsantallet faldet til 43.099 i 2021 (20 pct. fald), hvilket er det laveste antal sager i hele den målte periode.<sup>1</sup>

Udviklingen i antallet af almindelige civile sager<sup>2</sup> viser nogenlunde samme tendenser, dog med et ekstra fald i 2008 og uden en stigning i 2019. Antallet af almindelige civile retssager faldt kraftigt fra 110.232 sager i 2004 til 51.415 sager i 2005 (53 pct. fald), hvorefter antallet lå på nogenlunde samme niveau frem til 2007. Fra 2007 til 2008 faldt antallet af almindelige civile sager igen kraftigt fra 50.819 sager i 2007 til 23.284 sager i 2008 (54 pct. fald), hvorefter udviklingen stagnerede frem til 2010. Fra 2011 til 2014 faldt antallet af almindelige civile sager fra 17.884 sager i 2011 til 11.754 sager i 2014 (34 pct. fald). Fra 2014 til 2019 har det årlige sagsantal været på nogenlunde samme niveau, hvorefter der er sket et fald fra 11.315 sager i 2019 til 9.276 sager i 2021 (18 pct. fald).

En del af faldet i antallet af civile sager ved domstolene kan formentlig forklares med indførelsen af nye procesordninger.

Den *forenklede inkassoprocess* – betalingspåkrav – blev indført den 1. januar 2005, hvilket kan forklare det store pludselige fald i antallet af civile sager og i antallet af almindelige civile sager i 2005. Før indførelsen af betalingspåkrav var det nødvendigt at gennemføre en civil retssag, som typisk blev afgjort ved udeblivelsesdom, for at få et grundlag for tvangsfuldbyrdelse i sager om ubestridte krav (medmindre skyldneren underskrev et forlig om forfalden gæld med tvangsfuldbyrdesklausul). Beløbsgrænsen for betalingspåkrav var i 2005 50.000 kr., så alle ubestridte krav under denne beløbsgrænse kunne fra det tidspunkt gennemføres uden retssag.

*Småsagsprocessen* blev indført den 1. januar 2008 ligeledes med en beløbsgrænse på 50.000 kr. Ordningen går ud på, at krav under denne beløbsgrænse behandles i en forenklet proces, medmindre parterne efter tvistens opståen aftaler andet, eller retten efter anmodning fra en part eller af egen drift bestemmer andet. Retten kan træffe sådan bestemmelse, hvis sagen angår særligt komplicerede faktiske eller retlige spørgsmål eller har særlig betydning for en part ud over påstanden. I småsager behøver parterne typisk ikke en advokat, da retten hjælper parterne med at forberede sagen og skære den til. Det betyder, at småsager tit kan løses lettere

<sup>1</sup> De indhentede tal fra Domstolsstyrelsen er opgjort på en anden måde i 2004-2006 end i 2007-2021. Tallene fra 2004-2006 er baseret på låste statistikrapporter, hvilket vil sige, at tallene ikke opdateres, selvom der sker ny sagsbehandling i disse ældre sager. Fra og med 2007 er tallene ikke længere baseret på låste data. I praksis har ændringen i opgørelsesmetoden meget lille indflydelse på antallet af opgjorte sager i det enkelte år, hvorfor tallene godt kan sammenlignes over tid.

<sup>2</sup> Almindelige civile sager er sager, som ikke behandles efter særlige processuelle regler. Sager om krav, som har en økonomisk værdi på mere end 50.000 kr., skal anlægges som en almindelig civil sag. Sager om krav, som har en økonomisk værdi på højst 50.000 kr., kan derimod anlægges som en såkaldt småsag, jf. nærmere ovenfor afsnit 1.1. Der er desuden særlige regler for behandlingen af familieretlige sager (f.eks. sager om separation/skilsmisse, forældremyndighed og faderskab). Disse sager kan ikke anlægges som en almindelig civil sag.



og billigere end almindelige civile sager. Ordningen indebærer, at hovedparten af retssager om krav på højst 50.000 kr. behandles i småsagsprocessen og ikke som en almindelig civil sag. Indførelsen af småsagsprocessen kan være med til at forklare det store pludselige fald i antallet af almindelige civile sager i 2008.

Endelig må det antages, at i hvert fald en del af faldet i antallet af civile sager og almindelige civile sager i 2011 og 2012 skyldes *forhøjelsen pr. 1. oktober 2011 af beløbsgrænsen* for betalingspåkrav fra 50.000 kr. til 100.000 kr. Med denne ændring var det således ikke længere nødvendigt at gennemføre en retssag om ubestridte krav på 50.001-100.000 kr. Ændringen havde virkning i sidste kvartal af 2011, og 2012 var det første år, hvor ændringen havde helårsvirkning.

## 1.2

### Tidligere undersøgelser på området

Tidligere gennemførte undersøgelser har belyst mulige årsager til faldet i antallet af civile sager ved domstolene samt mulige årsager til, at virksomheder og borgere fravælger domstolene til at løse retlige konflikter. Indeværende undersøgelse adskiller sig fra de tidligere undersøgelser ved at være baseret på et andet grundlag, herunder at der er indhentet besvarelser fra et repræsentativt udsnit af virksomheder i Danmark, samt ved at belyse andre spørgsmål relateret til emnet, herunder eventuelle konsekvenser af at virksomheder og borgere fravælger domstolene til at løse retlige konflikter.

I 2015 udarbejdede Rambøll en markedsanalyse for Domstolsstyrelsen, der bygger på forskellige kilder, herunder blandt andet opgørelser fra Domstolsstyrelsen i perioden 2007-2014 og interviews med fagpersoner og erhvervsvirksomheder. Analysen peger på, 1) at der blandt interviewpersonerne er en generel opfattelse af, at sagsbehandlingstiderne i civile sager er for lange, samt at nogle sager, der kunne være anket, ikke er blevet det grundet lange sagsbehandlingstider, 2) at en stigning i retsafgift/sagsomkostninger for sager med sagsværdier på mere end 50.000 kr. kan have medført, at erhvervsdrivende ud fra økonomiske hensyn i højere grad vurderer, at det ikke kan betale sig at føre sager ved domstolene, og 3) at private virksomheder ofte oplever, at de tildelte sagsomkostninger til den vindende part ikke modsvarer de faktiske omkostninger: *”De tilkendte omkostninger opleves som regel kun at udgøre 1/3 af de faktiske omkostninger”* (Rambøll 2015). I markedsanalysen fremhæver Rambøll desuden en række væsentlige udviklinger i samfundet, som kan have påvirket antallet af civile sager. Rambøll fremhæver blandt andet, at de makroøkonomiske tendenser i perioden 2010-2014 peger på stigende aktivitet i samfundet, hvilket kunne tænkes at øge antallet af retlige konflikter. Modsat fremhæver Rambøll et fald i antallet af private nybyggerier, et fald i privatforbruget inden for fritid og underholdning, transportmidler og rejser, et fald i antallet af fyringsvarsler og et fald i antallet af solgte ejendomme, hvilket kunne tænkes at medføre det faktisk observerede fald i antallet af retlige konflikter (Rambøll 2015).

Implement Consulting Group udgav i 2018 en bruger- og interessentanalyse for Domstolsstyrelsen. Analysen bygger på interviews med forskellige typer af brugere og interessenter, herunder blandt andet fagforeninger, brancheorganisationer, advokater, en række statslige myndigheder, samt på erfaringer fra workshops omhandlende blandt andet de nære interes-

senters behov og perspektiver med deltagelse af repræsentanter fra straffesagskæden, Domstolenes Samarbejdsforum og forskellige retter (Implement Consulting Group 2018). Ud fra interviewene og workshopsene blev der identificeret en række temaer og problematikker, herunder eksempelvis en oplevelse af manglende brugerorientering, og at domstolene tager mere hensyn til indre anliggender end brugernes behov. Implement Consulting Group adresserer også problematikker som for lange sagsbehandlingstider, samt at nogle brugere af domstolene erfarer, at de ikke får deres penge, selv om brugeren får medhold, fordi pengene ikke bliver inddrevet. Det pointeres desuden, at det er uklart, hvorvidt den faldende sagsmængde ved domstolene skyldes, at der er færre retlige konflikter i samfundet, eller om konflikterne løses på anden vis eller hos andre institutioner (Implement Consulting Group 2018).

I 2020 udgav Justitia en undersøgelse af erhvervslivets adgang til domstolene med fokus på årsagerne til faldet i antallet af civile sager. Analysen baserer sig på en række forskellige metoder og datakilder, herunder interviews med repræsentanter fra erhvervslivet og advokater og en mindre spørgeskemaundersøgelse blandt medlemmerne af Advokatrådets Processudvalg og bestyrelsen for Foreningen af Procedureadvokater. Derudover gennemgås og analyseres gældende ret og praksis på området samt de retssikkerhedsmæssige problemer, der knytter sig dertil. Undersøgelsen omfatter også en analyse af domstolenes strategiplaner m.v. På baggrund af analyserne konkluderer Justitia ligesom Rambøll, at der er en række udfordringer ved det nuværende system, som kan betyde, at virksomheder fravælger domstolene, blandt andet at sagsbehandlingstiderne er meget lange, samt at domstolenes tilkendelse af sagsomkostninger til den vindende part langt fra dækker dennes faktiske omkostninger. Justitia konstaterer derudover, at de retshjælpsforsikringer, der tilbydes erhvervsvirksomheder, ikke dækker virksomhedernes behov (Rothe et al. 2020).

Der findes desuden undersøgelser, som kaster lys over den danske retshjælpsmodel i forhold til faktorer, der kan have betydning for, om borgere opsøger hjælp til konflikthåndtering. I en rapport udarbejdet af Justitia undersøges borgerens formelle og praktiske adgang til retshjælp, retshjælpsforsikringer og fri proces (Eiriksson 2019). En rapport udgivet på Syddansk Universitet belyser ligeledes faktorer af betydning for borgernes adgang til hjælp og juridisk bistand (Hammerslev & Nielsen 2020). Begge rapporter påpeger blandt andet, at ikke alle borgere formår at tænke og kommunikere deres problematikker på den rigtige måde i forhold til deres retlige karakter, hvilket særligt gælder for de mest udsatte borgere i samfundet. De peger herudover på, at retshjælpsinstitutionernes tilgængelighed har væsentlig betydning for, om borgerne i praksis opsøger hjælp til konflikthåndtering. Dette gælder både tilgængeligheden af information om institutionerne og den geografiske nærhed (Eiriksson 2019; Hammerslev & Nielsen 2020).

## 2

## Data og metode

I dette kapitel forklares det først, hvilke typer af konflikter der er inkluderet i undersøgelsen. Dernæst beskrives datagrundlaget til undersøgelsen af henholdsvis virksomheders og borgeres håndtering af retlige konflikter, mulighederne og begrænsningerne ved disse to undersøgelser samt den strategi, der anvendt i analysen af undersøgelsesresultater.

### 2.1

#### Afgrænsning af retlige konflikter

Undersøgelsen omfatter 'retlige konflikter'. Retlige konflikter er som tidligere nævnt i rapporten defineret som uenigheder mellem privatpersoner, virksomheder og/eller offentlige myndigheder m.fl., der kan afgøres juridisk. Denne undersøgelse omfatter ikke offentlige straffesager, hvor politiet opkræver en bøde for et strafbart forhold, eller hvor anklagemyndigheden rejser tiltale med krav om idømmelse af bøde eller fængsel.

Er der uenighed om et eller flere vilkår under en forhandling om at indgå en aftale, kan uenigheden normalt ikke afgøres juridisk. En sådan uenighed er derfor ikke en retlig konflikt. I tilfælde hvor uenigheden derimod angår, om der er indgået en aftale, eller hvad der er aftalt, er der tale om en retlig konflikt, fordi uenigheden kan afgøres juridisk. Angår uenigheden, om en indgået aftale er overholdt, er der også tale om en retlig konflikt. Det samme gælder uenighed om betalinger, erstatning, kompensation, hjælpepakker, myndighedskrav osv.

I rapporten er det for læsevenlighedens skyld valgt at anvende betegnelsen 'retlig konflikt' om alle konflikter, uanset om konflikterne behandles ved domstolene eller andre typer upartiske tredjeparter, herunder voldgiftsret, mediator eller klage- eller ankenævn.

I spørgeskemaet til virksomhederne anvendes betegnelsen 'retlig konflikt'. I spørgeskemaet til advokater og retshjælpsinstitutioner anvendes betegnelsen 'civil tvist' synonymt med 'retlig konflikt', da sidstnævnte er en gængs betegnelse i branchen.

I begge spørgeskemaer spørges respondenterne alene til de retlige konflikter, hvor virksomheden/borgeren har ment at have et krav hos modparten. Det kan f.eks. være et krav om betaling eller om udførelse af et arbejde eller levering af en vare eller en tjenesteydelse. Det kan også være et krav om, at en aftale ophæves, eller om at modparten skal undlade at gøre noget, f.eks. holde op med at sælge et bestemt produkt eller bruge et bestemt navn eller logo. Det kan desuden være et krav om at få udstedt en tilladelse eller om at få del i en hjælpepakke.

### 2.2

#### Beskrivelse af datamaterialet: Virksomhedsundersøgelsen

Virksomheders håndtering af retlige konflikter er undersøgt via en webbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder (herefter: virksomhedsundersøgelsen). Danmarks Statistik (DST) Survey har stået for dataindsamlingen og udtrukket en stikprøve på 19.900 virksomheder i Danmark. Stikprøven er udtrukket på baggrund af oplysninger i Det Erhvervsstatistiske Register (ESR). Virksomhederne er udtrukket på juridisk niveau på deres CVR-nummer.

Alle virksomhederne er under det private område med aktivitet: For at indgå i målgruppen skal virksomhederne være registreret med minimum ét årsværk og en årsomsætning på mere end 300.000 kr. Holdingselskaber indgår ikke i undersøgelsens population og er derfor heller ikke udtrukket til stikprøven.

Stikprøven er stratificeret på baggrund af virksomhedsstørrelse og branchegruppe og udtrukket tilfældigt inden for hvert strata. Der er udvalgt relativt mange virksomheder med et stort antal ansatte (100 årsværk eller flere), da denne gruppe af virksomheder internt forventes at være mere forskelligartet, hvad angår antal årsværk og andre forhold, som kan være relevant for virksomhedens håndtering af retlige konflikter, end virksomheder med færre ansatte. Af samme årsag er der udtrukket færre virksomheder i strata for virksomheder med få ansatte. Det har været nødvendigt at oversample de større virksomheder for at sikre et tilstrækkeligt stort datagrundlag til at kunne udtale sig generelt om større virksomheder i Danmark. DST Survey har efterfølgende udarbejdet en designvægt, der korrigerer for den varierende udvælgelsessandsynlighed mellem de forskellige strata. Denne vægtning af datamaterialet sikrer, at fordelingen af virksomhederne i undersøgelsen er repræsentativ for fordelingen af virksomheder i hele populationen, hvad angår antal årsværk og branchegruppe.

Virksomhederne er inddelt i fire størrelsesgrupper og seks hovedbranchegrupper, i alt 24 strata. I tabel 1 præsenteres kontaktgrundlaget, antallet af spørgeskemabesvarelser og svarprocenten i de forskellige strata. Kontaktgrundlaget er det antal virksomheder, som spørgeskemaerne er sendt til. Det fremgår endvidere af tabellen, at det samlet set er 30 pct. af de adspurgte virksomheder, der deltager i undersøgelsen ved at have besvaret hele spørgeskemaet. En mindre andel af virksomhederne er påbegyndt en besvarelse af spørgeskemaet, men har ikke fuldført besvarelsen. Disse virksomheder indgår ikke i undersøgelsen. Danmarks Statistik oplyser, at anvendelse af vægtene bidrager til at genskabe repræsentativiteten, så det er muligt at udtale sig generelt om de virksomheder, der indgår i populationen.

Spørgeskemabesvarelserne fra virksomheder er indsamlet i perioden 20. oktober 2021 til 3. januar 2022.

**Tabel 1**

Antal spørgeskemabesvarelser fra virksomheder og svarprocenten inden for hvert strata.

| Strata        |                                                                                    | Kontakt-<br>grundlag | Gennem-<br>førte svar* | Svar-<br>procent |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------|------------------|
| 1-9 årsværk   | Landbrug, skovbrug og fiskeri/Industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed   | 2.101                | 785                    | 37 %             |
|               | Bygge og anlæg                                                                     | 2.035                | 402                    | 20 %             |
|               | Handel og transport mv.                                                            | 4.522                | 1.161                  | 26 %             |
|               | Information/kommunikation, finans/forsikring, ejendomshandel og udlejning          | 1.608                | 450                    | 28 %             |
|               | Erhvervsservice                                                                    | 2.618                | 735                    | 28 %             |
|               | Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service | 1.161                | 286                    | 25 %             |
| 10-49 årsværk | Landbrug, skovbrug og fiskeri/Industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed   | 722                  | 261                    | 36 %             |
|               | Bygge og anlæg                                                                     | 628                  | 220                    | 35 %             |
|               | Handel og transport mv.                                                            | 1.468                | 499                    | 34 %             |
|               | Information/kommunikation, finans/forsikring, ejendomshandel og udlejning          | 397                  | 151                    | 38 %             |
|               | Erhvervsservice                                                                    | 574                  | 202                    | 35 %             |
|               | Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service | 253                  | 115                    | 45 %             |
| 50-99 årsværk | Landbrug, skovbrug og fiskeri/Industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed   | 186                  | 69                     | 37 %             |
|               | Bygge og anlæg                                                                     | 130                  | 55                     | 42 %             |
|               | Handel og transport mv.                                                            | 234                  | 84                     | 36 %             |
|               | Information/kommunikation, finans/forsikring, ejendomshandel og udlejning          | 101                  | 42                     | 42 %             |
|               | Erhvervsservice                                                                    | 113                  | 43                     | 38 %             |
|               | Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service | 102                  | 52                     | 51 %             |
| 100+ årsværk  | Landbrug, skovbrug og fiskeri/Industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed   | 248                  | 105                    | 42 %             |
|               | Bygge og anlæg                                                                     | 100                  | 47                     | 47 %             |
|               | Handel og transport mv.                                                            | 248                  | 113                    | 46 %             |
|               | Information/kommunikation, finans/forsikring, ejendomshandel og udlejning          | 126                  | 58                     | 46 %             |
|               | Erhvervsservice                                                                    | 132                  | 58                     | 44 %             |
|               | Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service | 93                   | 49                     | 53 %             |
| I alt         |                                                                                    | 19.900               | 6.042                  | 30 %             |

\*Tallene udgør det *uvægtede* antal gennemførte besvarelser

## 2.3

### Beskrivelse af datamaterialet: Advokatundersøgelsen

Borgeres håndtering af retlige konflikter er undersøgt via en spørgeskemaundersøgelse blandt advokater og retshjælpsinstitutioner (herefter: advokatundersøgelsen). I denne undersøgelse har respondenterne besvaret spørgsmål om den seneste retlige konflikt, som de har rådgivet en privatperson i, hvor deres klient har ment at have et krav hos modparten, og enkelte andre spørgsmål af mere generel karakter. Der er således ikke som for virksomheder gennemført en repræsentativ undersøgelse i befolkningen, da det antages at være en relativt lille andel af befolkningen, der har haft en retlig konflikt med f.eks. en anden borger eller en virksomhed. I rapporten henviser betegnelsen 'borgere' i alle tilfælde til privatpersoner.

Spørgeskemaet i advokatundersøgelsen er sendt via Advokatsamfundet til alle aktive advokater i Danmark, i alt ca. 7.100 advokater.<sup>3</sup> Af disse indgår 983 advokater i undersøgelsen, idet de har besvaret hele spørgeskemaet.

Spørgeskemaet er herudover sendt til retshjælpsinstitutioner, dvs. retshjælpskontorer og advokatvagter. Justitsministeriet har fremsøgt e-mailadresser på 55 retshjælpskontorer og via Civilstyrelsen modtaget en liste med e-mailadresser på de i alt 45 godkendte advokatvagter i 2021. Samlet set indgår 32 af de i alt 100 retshjælpsinstitutioner i undersøgelsen, da de har udfyldt hele spørgeskemaet.

I spørgeskemaet til retshjælpsinstitutionerne anmodes en repræsentant fra institutionen om at besvare spørgsmålene i skemaet på vegne af hele institutionen. I enkelte tilfælde har flere personer fra samme institution besvaret spørgeskemaet. I disse tilfælde har den enkelte respondent svaret ud fra den seneste retlige konflikt, som respondenterne selv har rådgivet en borger i, og ikke den seneste retlige konflikt, som institutionen har rådgivet en borger i. Dette kan have betydning for tolkningen af nogle af resultaterne i rapportens del 2 om advokatundersøgelsen og nævnes derfor specifikt i teksten, hvor det er relevant.

Spørgeskemabesvarelserne fra advokater og retshjælpsinstitutioner er indsamlet i perioden 9. november 2021 til 28. december 2021.

Analyserne i advokatundersøgelsen er baseret på uvægtede data.

## 2.4

### Undersøgelsesernes muligheder og begrænsninger

Da undersøgelsen har til formål at lave en bred afdækning af virksomheders og borgers håndtering af retlige konflikter, er der gennemført spørgeskemaundersøgelser blandt et repræsentativt udsnit af virksomheder i Danmark samt et stort antal advokater og retshjælpsinstitutioner. Dette skyldes, at spørgeskemaundersøgelser gør det muligt at indhente informationer om virksomheders og borgers oplevelser og erfaringer, som ikke er tilgængelige andre

---

<sup>3</sup> Oplyst af Advokatsamfundet den 15. december 2021.

steder. Gennem en repræsentativ spørgeskemaundersøgelse blandt virksomheder er det endvidere muligt at indhente viden, som kan generaliseres til samtlige virksomheder i Danmark, som falder inden for undersøgelsens afgrænsning, jf. afsnit 2.2 ovenfor.

Generelt om begrænsninger ved spørgeskemaundersøgelser:

- Det lykkes aldrig at få besvarelser fra alle, der er udvalgt/udtrukket til at deltage i en spørgeskemaundersøgelse. Der er altid nogen, som ikke ønsker at deltage. Dette udgør en risiko for, at dem, man ikke får med, er et skævt udsnit af alle, og at besvarelserne derfor forvrides i den ene eller den anden retning. Dette kompenseres der dog i nogen grad for i virksomhedsundersøgelsen ved at vægte besvarelserne. Vægtene tager så vidt muligt højde for virksomhedernes baggrundskaraktistika, jf. afsnit 2.2, hvilket gør resultaterne mere præcise. Det er imidlertid ikke muligt at tage højde for alle baggrundskaraktistika, der potentielt kan have betydning og fordele sig anderledes blandt virksomhederne i undersøgelsen end blandt virksomhederne i hele populationen af virksomheder i Danmark. Det bemærkes desuden, at uanset om der vægtes for skævheder i datamaterialet til en undersøgelse eller ej, så er undersøgelsens resultater stadig forbundet med en vis statistisk stikprøveusikkerhed, da det alene er et udsnit af i dette tilfælde virksomheder, der er omfattet af virksomhedsundersøgelsen.
- Besvarelserne i et spørgeskema er subjektive og kan derfor være påvirket af svarpersonernes tolkning og forståelse af spørgsmålene og de dertilhørende svarkategorier. Risikoen for forskelle i subjektive forståelser kan være øget i internetbaserede spørgeskemaer, da svarpersonerne ikke har mulighed for at få uddybet spørgsmålene af en interviewer. Det kan dog på den anden side anses som en fordel, at der ikke er en interviewer til stede, da besvarelserne derved er mere anonyme, hvilket formodentlig vil øge sandsynligheden for mere ærlige svar. Det bemærkes desuden, at selvrapporterede holdninger og oplevelser ikke nødvendigvis stemmer overens med, hvordan en persons faktiske adfærd er i forhold til det givne emne. I den virksomhedsundersøgelse, der beskrives i rapporten, er det f.eks. ikke sikkert, at alle virksomhederne med sikkerhed kan vurdere, hvordan de vil håndtere en konkret retlig konkret i fremtiden.
- Spørgeskemaundersøgelser kan også påvirkes af hukommelsesproblemer. I virksomhedsundersøgelsen kan respondenterne f.eks. have glemt omstændighederne omkring en specifik retlig konflikt, eller de kan have glemt en konflikt helt, formentlig afhængig af konfliktens karakter, tid siden hændelsen, og hvem der besvarer spørgeskemaet på vegne af virksomheden og lignende. Hukommelsesfaktorens indvirkning på undersøgelsens resultater søges begrænset ved alene at spørge om hændelser inden for en forholdsvis kort tidsperiode forud for undersøgelsen. I denne undersøgelse spørges der ind til retlige konflikter inden for de seneste 5 år (for virksomheder) og 3 år (for advokater og retshjælpsinstitutioner). Endvidere angår størstedelen af spørgsmålene den seneste retlige konflikt, som den enkelte virksomhed eller advokat/retshjælpsinstitution har været involveret i, i den angivne periode.

- Ved introduktion af en afgrænset tidsperiode kan det såkaldte teleskoperingsproblem forekomme, dvs. at man ganske vist husker selve hændelsen – i dette tilfælde konflikten – men fejllukker tidspunktet. Man taler om fremadteleskopering for de tilfælde, som reelt er sket forud for tidsperioden, og bagudteleskopering for de tilfælde, man ikke beretter om, fordi man fejlagtigt tidsmæssigt placerer dem uden for den tidsperiode, der er angivet i undersøgelsen. Problemet ved dette er, at fremad- og bagudteleskopering ikke nødvendigvis går lige op i sidste ende hverken antalsmæssigt eller med hensyn til hændelserne/konflikternes karakteristika.

Der er særlige usikkerheder forbundet med advokatundersøgelsen, da spørgeskemaet til advokater og retshjælpsinstitutioner har til formål at afdække borgernes håndtering af retlige konflikter. Advokaterne og retshjælpsinstitutionerne svarer således på vegne af deres klienter (borgerne), hvis holdninger og erfaringer de ikke nødvendigvis er fuldt ud bekendte med.

## 2.5

### Metode

I begge spørgeskemaundersøgelser er respondenterne spurgt til deres erfaring med retlige konflikter. Derefter er de blevet bedt om at tage udgangspunkt i den seneste retlige konflikt, de har været involveret i, og hvor de eller deres klient har ment at have et krav hos modparten. Denne spørgeteknik er blandt andet anvendt for, at de retlige konflikter så vidt muligt udgør et repræsentativt udsnit. Spørgsmålene vedrørende den seneste retlige konflikt omhandler forskellige karakteristika ved konflikten (modpart, årsager, kravets størrelse m.m.) samt virksomhedernes/borgernes håndtering af den, herunder om de i konfliktløsningen gjorde brug af en upartisk tredjepart, f.eks. domstolene, voldgift eller en mediator, og hvorfor de eventuelt ikke benyttede domstolene. Derudover indeholder de to spørgeskemaer en række spørgsmål om virksomhedernes/borgernes tilfredshed med håndteringen og udfaldet af konflikten.

Der henvises til de to spørgeskemaer i Bilag 2 og 3 for yderligere oplysninger om de konkrete spørgsmål og spørgsmålsformuleringer.

I analysen af besvarelsene fra virksomhedsundersøgelsen undersøges det særskilt, om der er en sammenhæng mellem virksomhedernes svar på de enkelte spørgsmål og antal årsværk i virksomhederne samt branchegruppe.

### 2.5.1

#### Statistisk signifikans

I analysearbejdet er der anvendt tests for statistisk signifikans for at vurdere, om en given forskel i resultater for virksomheder og borgere må betragtes som et tilfældigt udsving eller en reel forskel. Disse tests indebærer, at der stilles krav om, at sandsynligheden for, at de fundne forskelle beror på tilfældigheder frem for at afspejle reelle forandringer, skal være mindre end 5 pct., før forskellene betragtes som reelle. Hvorvidt dette resultat fremkommer af testene, afhænger naturligvis af, hvor stor forskel der er mellem resultaterne, men det afhænger også af antallet af observationer (besvarelser), der ligger til grund for beregningerne. Hvis beregningerne er baseret på mange observationer, skal forskellen mellem resultaterne være mindre for at opnå en statistisk signifikant sammenhæng, end hvis beregningerne er baseret på få observationer, da få observationer skaber større statistisk usikkerhed.



Det angives i rapporten, når resultaterne er statistisk signifikante. Enkelte steder fremgår det, at der er en 'tendens til' eller 'indikation af' en sammenhæng mellem eksempelvis antal årsværk i virksomheden og dét at benytte domstolene til at løse retlige konflikter. Dette betyder, at sandsynligheden for, at resultatet beror på en tilfældighed, er større end 5 pct., men at materialet samlet set stadig peger i retning af, at der er tale om en reel sammenhæng.

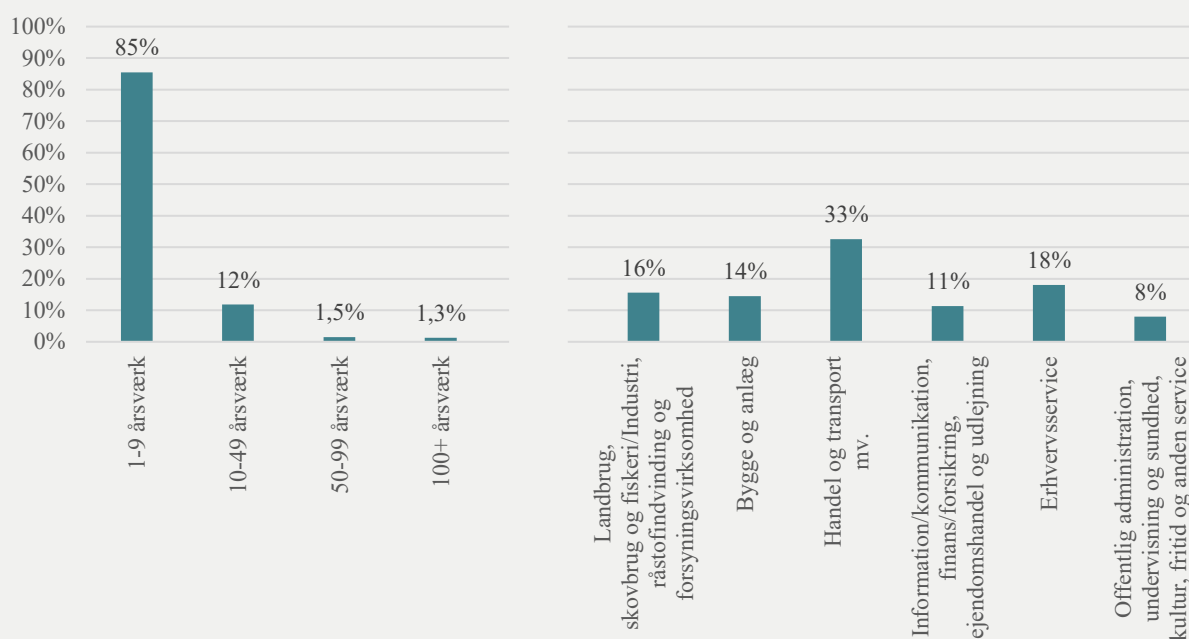
## Del 1: Virksomheders håndtering af retlige konflikter

I den første delanalyse rettes fokus mod resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen blandt virksomheder i Danmark. Først præsenteres enkelte karakteristika ved virksomhederne, samt hvorvidt virksomhederne har været involveret i en retlig konflikt inden for de seneste 5 år, hvor de har ment at have et krav hos modparten. Dernæst præsenteres karakteristika ved den seneste retlige konflikt, som virksomhederne har været involveret i, herunder blandt andet hvordan virksomhederne håndterede konflikten og spørgsmål relateret dertil.

I figur 3.1 vises fordelingen af virksomheder, som indgår i undersøgelsen, efter henholdsvis antal årsværk i virksomheden og virksomhedens branchegruppe. Da besvarelsenerne er vægtet statistisk for at opnå repræsentativitet, svarer fordelingerne vist i figuren til fordelingerne af virksomheder i populationen.

**Figur 3.1**

Virksomheder fordelt efter henholdsvis antal årsværk og branche (pct.).



N = 6.042

Det fremgår af figuren, at langt størstedelen – 85 pct. – af virksomhederne har mindre end 10 årsværk i virksomheden, 12 pct. af virksomhederne har 10-49 årsværk i virksomheden, mens de resterende virksomheder har 50 årsværk eller flere. Det fremgår også, at en tredjedel af

virksomhederne er i branchegruppen 'Handel og transport m.v.', mens de resterende virksomheder er mere ligeligt fordelt i de øvrige branchegrupper. Den mindste andel findes i branchen 'Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service'.

I analysen af virksomheder er alle resultater vægtet med en designvægt, således at virksomhedernes besvarelser er repræsentative for virksomheder i Danmark, hvad angår antal årsværk og branchegruppe. Dette gælder også i figur 3.1, dvs. at fordelingen af virksomheder afspejler den faktiske fordeling af virksomheder i Danmark, som hører ind under den afgrænsning, der anvendes i undersøgelsen, jf. afsnit 2.2.

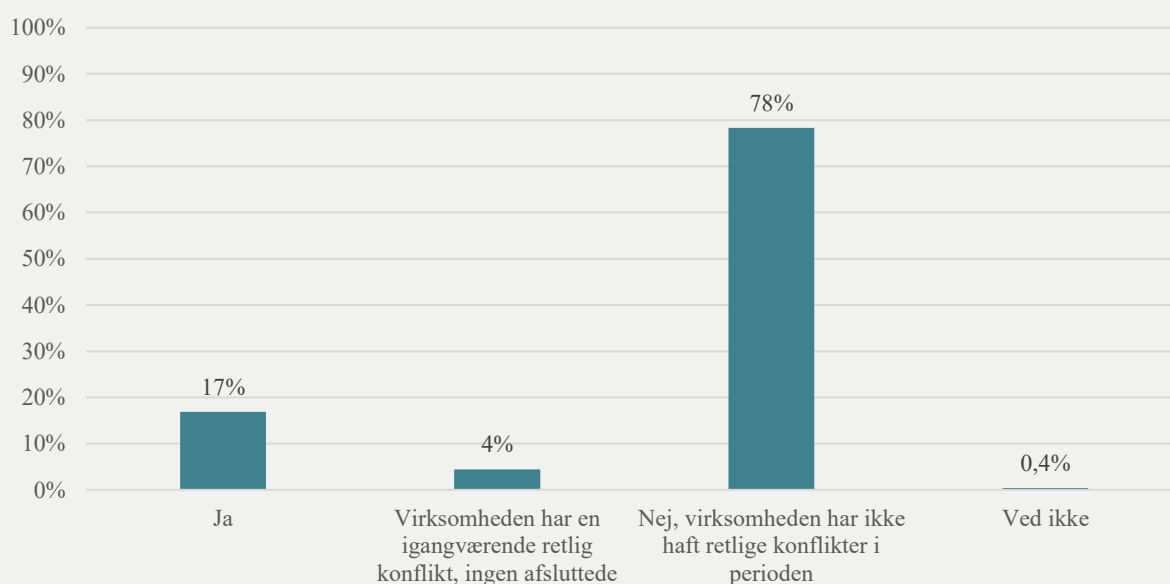
### 3.1 Forekomsten af retlige konflikter blandt virksomheder

Langt størstedelen – 78 pct. – af virksomhederne i undersøgelsen angiver, at de *ikke* har haft en retlig konflikt inden for de seneste 5 år fra undersøgelsestidspunktet, jf. figur 3.2.

I alt 17 pct. af virksomhederne angiver, at de har afsluttet mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år, hvor de har ment at have et krav hos modparten. Dette svarer til 22.000-24.500 virksomheder i Danmark. Yderligere 4 pct. af virksomhederne i undersøgelsen angiver, at de ikke har afsluttet en retlig konflikt inden for de seneste 5 år, men at de aktuelt er involveret i en retlig konflikt, hvor de mener at have et krav hos modparten.

Figur 3.2

Virksomheder fordelt efter om de har afsluttet mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år (pct.).



N = 6.042

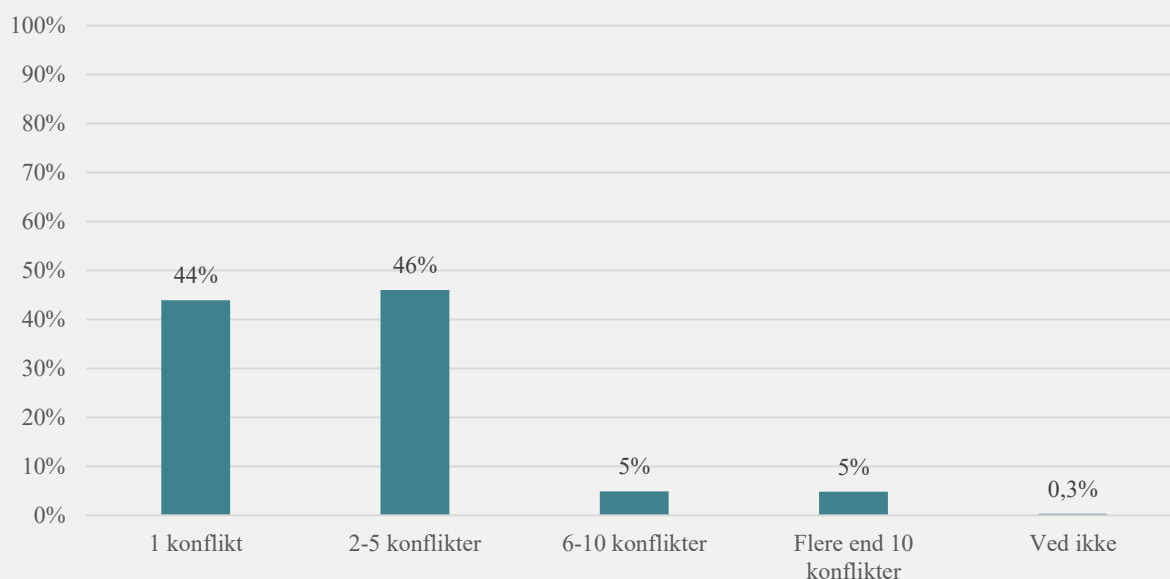
Der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem antal årsværk i virksomheden, og om virksomheden har afsluttet en retlig konflikt inden for de seneste 5 år. Jo flere årsværk virksomheden har, desto større er sandsynligheden for, at virksomheden enten har afsluttet en retlig konflikt eller har en igangværende retlig konflikt.

Sammenhængen mellem virksomhedens branchegruppe, og om virksomheden har afsluttet en retlig konflikt inden for de seneste 5 år, er ligeledes statistisk signifikant. Virksomheder i branchen 'Bygge og anlæg' har den højeste sandsynlighed for enten at have afsluttet en retlig konflikt eller at have en igangværende konflikt.

I figur 3.3 er virksomheder, der har afsluttet mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år, fordelt efter antallet af afsluttede, retlige konflikter i perioden. Figuren viser, at 44 pct. af disse virksomheder har afsluttet en enkelt retlig konflikt inden for de seneste 5 år, mens 46 pct. har afsluttet 2-5 retlige konflikter, og 5 pct. af virksomhederne har afsluttet henholdsvis 6-10 retlige konflikter og flere end 10 retlige konflikter i perioden.

**Figur 3.3**

Virksomheder, der har afsluttet mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år, fordelt efter antal afsluttede, retlige konflikter (pct.).



N = 1.311

Der er også en statistisk signifikant sammenhæng mellem antal årsværk i virksomheden og antallet af afsluttede retlige konflikter. Jo flere årsværk virksomheden har, desto større er sandsynligheden for, at virksomheden har afsluttet flere retlige konflikter inden for de seneste 5 år.

Tilsvarende er der en statistisk signifikant sammenhæng mellem virksomhedens branche-gruppe og antallet af afsluttede retlige konflikter. Virksomhederne i brancherne 'Information/kommunikation, finans/forsikring, ejendomshandel og udlejning' og 'Bygge og anlæg' har således størst sandsynlighed for at have afsluttet mere end én retlig konflikt inden for de seneste 5 år, mens virksomheder i branchen 'Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service' har den laveste sandsynlighed.

## 3.2

### Oplysninger om den seneste retlige konflikt

I det følgende afsnit fokuseres der på virksomhedernes seneste afsluttede retlige konflikt. For virksomheder, der endnu ikke har afsluttet en retlig konflikt, men som på undersøgelsestidspunktet var involveret i en retlig konflikt, tages der i stedet udgangspunkt i den igangværende konflikt. I afsnittene anvendes betegnelsen 'seneste retlige konflikt' som samlet betegnelse.

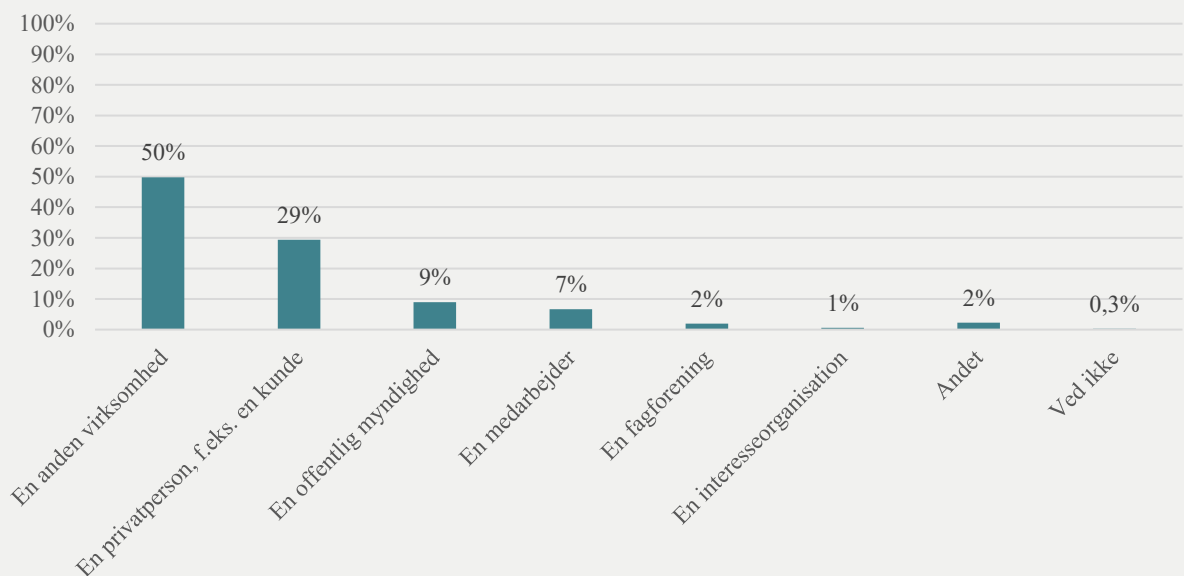
#### 3.2.1

##### Konfliktens modpart

Figur 3.4 viser, at virksomhedernes modpart i den seneste retlige konflikt i halvdelen af tilfældene er en anden virksomhed, mens modparten i knap 3 ud af 10 tilfælde er en privatperson, f.eks. en kunde. I de øvrige tilfælde er modparten hyppigst en offentlig myndighed eller en medarbejder, men der er også eksempler på konflikter med fagforeninger, interesseorganisationer m.v.

Figur 3.4

Virksomheder med mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år, fordelt efter type modpart i den seneste konflikt (pct.).



N = 1.627

Der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem antal årsværk i virksomheden og typen af modpart. Jo flere årsværk, desto lavere er sandsynligheden for, at konfliktens modpart er

en privatperson. Sandsynligheden for, at modparten er en anden virksomhed, er højest for virksomheder med mindst 50 årsværk. Virksomheder med 100 årsværk eller flere er desuden oftere involveret i retlige konflikter med en fagforening end virksomheder med færre årsværk.

Der er ligeledes en statistisk signifikant sammenhæng mellem virksomhedernes branche og typen af modparten. Virksomheder i branchegruppen 'Bygge og anlæg' er ofte involveret i retlige konflikter med privatpersoner, mens det modsatte gør sig gældende for virksomheder i branchegruppen 'Landbrug, skovbrug og fiskeri/Industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed'. Disse virksomheder har til gengæld højere sandsynlighed for at være involveret i en retlig konflikt med en offentlig myndighed som modpart end virksomheder i de øvrige branchegrupper. Blandt virksomheder i branchegruppen 'Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service' er sandsynlighed for at være involveret i en retlig konflikt med en medarbejder højere, end det er tilfældet for virksomheder i andre brancher.

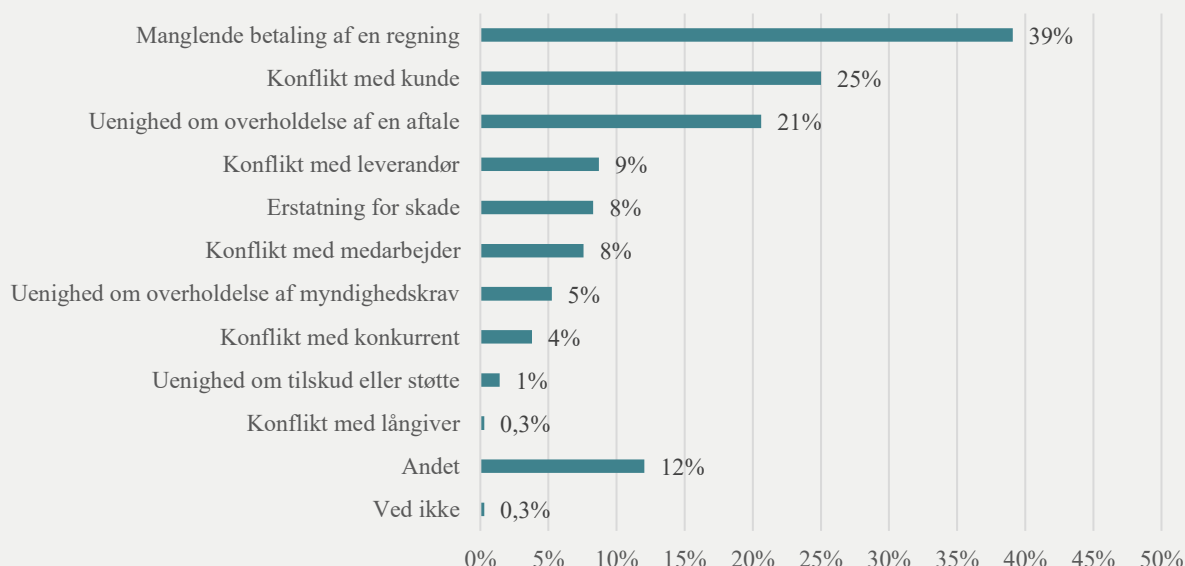
### 3.2.2

#### Konfliktens årsager

Årsagerne til virksomhedernes retlige konflikter er præsenteret i figur 3.5. Da en konflikt både kan omhandle f.eks. 'manglende betaling af en regning' og 'konflikt med kunde' har virksomhederne kunnet vælge flere svarmuligheder, og andelen summerer derfor til mere end 100 pct. Figur 3.5 viser, at de hyppigste årsager til virksomhedernes retlige konflikter er 1) 'manglende betaling af regning', 2) 'konflikt med kunde' og 3) 'uenighed om overholdelse af aftale'. De resterende svarmuligheder optræder betydeligt sjældnere og gør sig i alle tilfælde gældende for mindre end 10 pct. af konflikterne. Det skal i forlængelse heraf bemærkes, at 12 pct. af virksomhederne har svaret, at baggrunden for konflikten helt eller delvist skyldes noget andet end de nævnte svarmuligheder.

Figur 3.5

Virksomheder med mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år, fordelt efter årsagerne til den seneste konflikt (flere svarmuligheder).



N = 1.625

Der er i nogle tilfælde en statistisk signifikant sammenhæng mellem antal årsværk i virksomheden og årsagerne til virksomhedernes seneste retlige konflikt. Virksomheder med mindst 50 årsværk har f.eks. større sandsynlighed for, at den retlige konflikt omhandler en konflikt med en kunde, end virksomheder med færre årsværk har. Derudover gælder det, at jo flere årsværk, der i virksomheden, desto større er sandsynligheden for, at den retlige konflikt omhandler en konflikt med en leverandør, eller at konflikten drejer sig om en uenighed om overholdelse af en aftale. Sandsynligheden for, at konflikten omhandler en uenighed om overholdelse af myndighedskrav, eller at konflikten omhandler en medarbejder i virksomheden, er desuden højere blandt virksomheder med 100 årsværk eller flere end blandt virksomheder med færre årsværk. Omvendt er sandsynligheden for, at konflikten angår manglende betaling af en regning lavere, jo flere årsværk der er i virksomheden.

I nogle tilfælde er der ligeledes statistisk signifikante sammenhænge mellem virksomhedernes branchegruppe og årsagerne til virksomhedernes seneste retlige konflikt. Sandsynligheden for, at årsagen til den retlige konflikt er en konflikt med en kunde, er således højere for virksomheder i branchegrupperne 'Information/kommunikation, finans/forsikring, ejendomshandel og udlejning' og 'Bygge og anlæg' end for virksomheder i de resterende branchegrupper. Tilsvarende er sandsynligheden for, at årsagen til den retlige konflikt er en konflikt med en medarbejder i virksomheden, størst for virksomheder i branchegruppen 'Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service', mens sandsynligheden for, at konflikten drejer sig om manglende betaling af en regning, er størst for virksomheder i branchegruppen 'Bygge og anlæg', hvor mere end halvdelen af virksomhederne har angivet denne årsag til konflikten. Hvad angår uenighed om overholdelse af myndighedskrav, er sandsynligheden for, at den retlige konflikt er relateret til denne årsag, større blandt virksomheder i branchegruppen 'Landbrug, skovbrug og fiskeri/Industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed' end blandt virksomheder i andre branchegrupper.



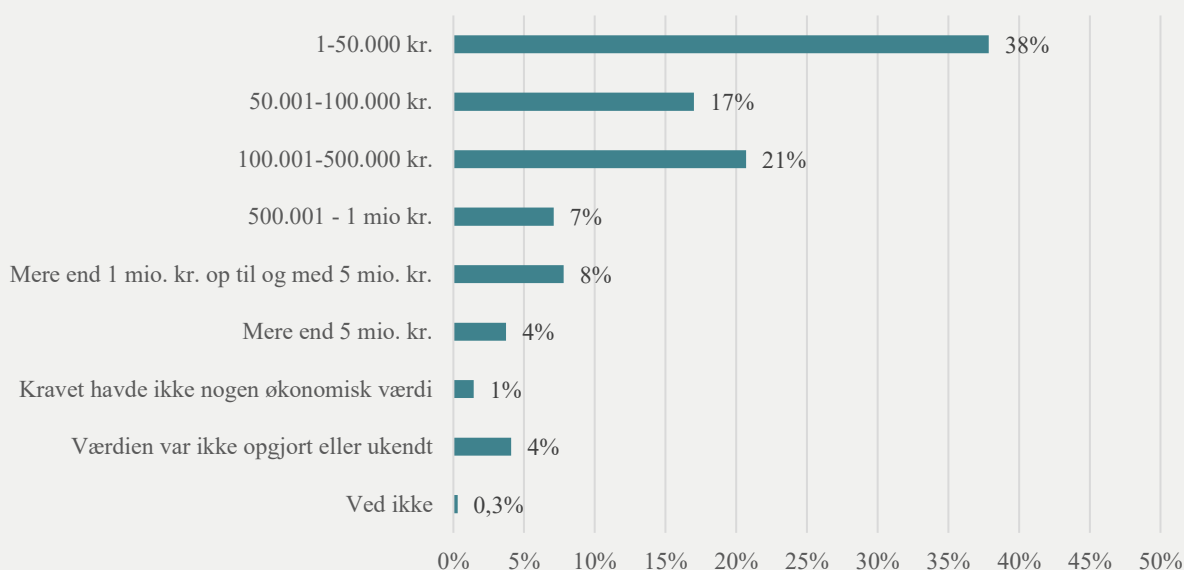
### 3.2.3

#### Kravets økonomiske værdi

Figur 3.6 viser virksomhederne fordelt efter den anslåede økonomiske værdi af det krav, som de har ment at have hos modparten. I 38 pct. af tilfældene har kravet en økonomisk værdi på 1-50.000 kr., og i de fleste tilfælde angår kravet højst en halv mio. kr.<sup>4</sup> I alt 4 pct. af de virksomheder, der har haft mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år, oplyser, at kravets økonomiske værdi ikke var opgjort eller ukendt, mens 1 pct. oplyser, at kravet ikke havde nogen økonomisk værdi.

**Figur 3.6**

Virksomheder med mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år, fordelt efter den anslåede, økonomiske værdi af virksomhedernes krav hos modparten (pct.).



N = 1.625

Yderligere analyser viser, at der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem antallet af årsværk i virksomhederne og den anslåede økonomiske værdi af virksomhedernes krav hos modparten. Overordnet set gælder det, at jo flere årsværk, der er i virksomheden, desto større er den økonomiske værdi af kravet hos modparten i konflikten.

Der er også en statistisk signifikant sammenhæng mellem virksomhedernes branchegruppe og den økonomiske værdi af virksomhedernes krav hos modparten. Sandsynligheden for, at kravet har en økonomisk værdi på 1-50.000 kr., er højere for virksomheder i branchegrupperne 'Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service' og

<sup>4</sup> Sager med et krav på højst 50.000 kr. kan anlægges som småsager ved domstolene, jf. også beskrivelse i afsnit 1.1. Småsager har en forenklet sagsgang og kan derfor løses nemmere og billigere end almindelige civile sager. Se evt. [Danmarks Domstoles hjemmeside](#) for yderligere oplysninger herom.

'Handel og transport mv.' end for virksomheder i de øvrige branchegrupper. Omvendt er sandsynligheden for, at den økonomiske værdi af kravet er på 500.001 kr. eller mere størst for virksomheder i branchegrupperne 'Landbrug, skovbrug og fiskeri/Industri, råstofindvin-  
ding og forsyningsvirksomhed' og 'Information/kommunikation, finans/forsikring, ejen-  
domshandel og udlejning'.

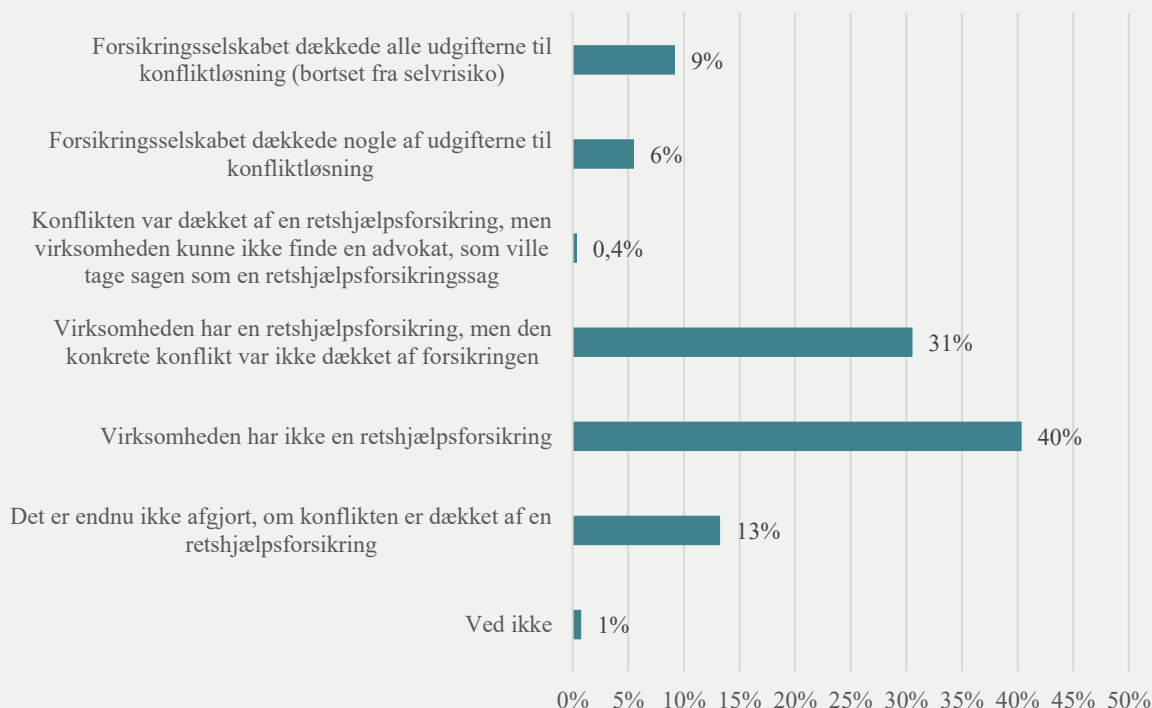
### 3.2.4

#### Retshjælpforsikring

I spørgeskemaet er virksomhederne spurgt til, hvorvidt de havde en retshjælpforsikring, og om denne dækkede udgifterne til den pågældende konflikt. Figur 3.7 viser, at 15 pct. af virksomhederne fik dækket enten alle udgifter eller nogle af udgifterne til konflikten gennem en retshjælpforsikring. 40 pct. af virksomhederne angiver, at de ikke har en retshjælpforsikring, mens 31 pct. angiver, at de har en retshjælpforsikring, men at den konkrete konflikt ikke var dækket af forsikringen. En lille andel af virksomhederne (0,4 pct.) kunne ikke finde en advokat, som ville tage sagen som en retshjælpforsikringssag, selvom virksomhederne havde en sådan forsikring. De resterende virksomheder svarer, at det endnu ikke er afgjort, om konflikten er dækket af en retshjælpforsikring, eller 'Ved ikke'.

**Figur 3.7**

Virksomheder med mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år fordelt efter, om virksomheden havde en retshjælpforsikring, og om forsikringen dækkede udgifterne til den seneste konflikt (pct.)



N = 1.624

En analyse af eventuelle sammenhænge mellem antal årsværk i virksomhederne og virksomhedernes svar på spørgsmålet om en retshjælpsforsikring viser resultater, som ikke er entydige.

Det forholder sig anderledes i analysen af eventuelle sammenhænge mellem virksomhedernes branchegruppe og spørgsmålet om retshjælpsforsikring, da sandsynligheden for, at virksomheden *ikke* har en retshjælpsforsikring, er størst blandt virksomheder i branchegruppen 'Information/kommunikation, finans/forsikring, ejendomshandel og udlejning'. Omvendt er sandsynligheden for, at virksomheden har en retshjælpsforsikring, der dækkede alle udgifter til konfliktløsningen (bortset fra selvrisko) i den seneste konflikt, størst for virksomheder i branchegruppen 'Bygge og anlæg'.

### 3.3

## Virksomhedernes håndtering af den seneste retlige konflikt

I det følgende afsnit fokuseres der på virksomhedernes håndtering af den seneste retlige konflikt, som de har været involveret i. Hvis virksomheden ikke har afsluttet en retlig konflikt inden for de seneste 5 år, men havde en igangværende retlig konflikt på undersøgelsestidspunktet, tages der i stedet udgangspunkt i denne. I forlængelse af virksomhedernes håndtering af retlige konflikter undersøges det, hvorfor nogle virksomheder fravælger domstolene til løsning af sådanne konflikter.

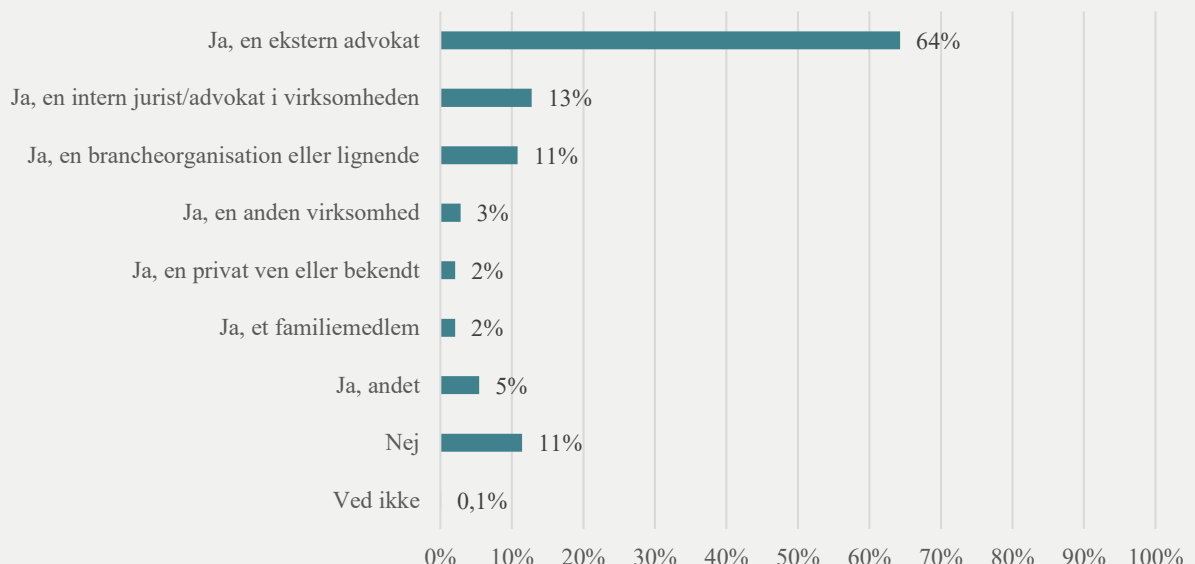
#### 3.3.1

### Rådgivning om konflikthåndtering

I figur 3.8 er virksomhederne fordelt efter, om – og hos hvem – de eventuelt har søgt rådgivning eller sparring til brug for håndteringen af den seneste retlige konflikt.

Figur 3.8

Virksomheder med mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år fordelt efter, om – og hos hvem – virksomhederne eventuelt har søgt rådgivning eller sparring om håndteringen af den seneste konflikt (flere svarmuligheder)



N = 1.624

Virksomhederne har kunnet vælge flere svarmuligheder, og andelen summerer derfor til mere end 100 pct. Det fremgår af figuren, at langt de fleste virksomheder har søgt rådgivning eller spurgt nogen til råds om, hvordan de skulle håndtere den retlige konflikt. De fleste har søgt rådgivning eller sparring hos en ekstern advokat, idet det gælder to tredjedele af virksomhederne. Dernæst har flest – men markant færre – virksomheder søgt rådgivning eller sparring hos en intern jurist/advokat i virksomheden eller hos en brancheorganisation eller lignende. En relativt lille andel af virksomhederne har søgt rådgivning eller sparring hos en anden virksomhed, en ven, et familiemedlem eller et andet sted. Der er dog også virksomheder, som ikke har spurgt nogen til råds. Dette gælder 11 pct. af virksomhederne.

Der er i nogle tilfælde en statistisk signifikant sammenhæng mellem antal årsværk i virksomheden, og om virksomheden søgte rådgivning eller spurgte nogen til råds om, hvordan den retlige konflikt skulle håndteres. Jo flere årsværk der er i virksomheden, desto større er sandsynligheden for, at virksomheden spurgte en intern jurist/advokat til råds. På samme måde er sandsynligheden for, at virksomheden har spurgt en ekstern advokat til råds, større for virksomheder med 50 årsværk eller flere end for virksomheder med færre årsværk. I overensstemmelse hermed er der et omvendt proportionalt forhold mellem antallet af årsværk i virksomheden og sandsynligheden for, at virksomheden *ikke* har søgt rådgivning eller spurgt nogen til råds om, hvordan konflikten skulle håndteres. Det er således oftest de små virksomheder, der ikke har søgt rådgivning eller spurgt nogen til råds om konflikten.

Der er en række statistisk signifikante sammenhænge mellem virksomhedernes branche-gruppe, og om virksomheden har søgt rådgivning eller spurgte nogen til råds om, hvordan den retlige konflikt skulle håndteres. Sandsynligheden for, at virksomheden har spurgt en intern jurist/advokat til råds, er størst for virksomheder i branchegrupperne 'Information/kommunikation, finans/forsikring, ejendomshandel og udlejning' og 'Erhvervsservice'. På samme måde er sandsynligheden for, at virksomhederne har spurgt en brancheorganisation eller lignende til råds, størst for virksomheder i branchegrupperne 'Landbrug, skovbrug og fiskeri/Industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed' og 'Offentlig administration, undervisning og sundhed, kultur, fritid og anden service', mens sandsynligheden for dette er relativt lav i branchegrupperne 'Information/kommunikation, finans/forsikring, ejendoms-handel og udlejning' og 'Erhvervsservice'.

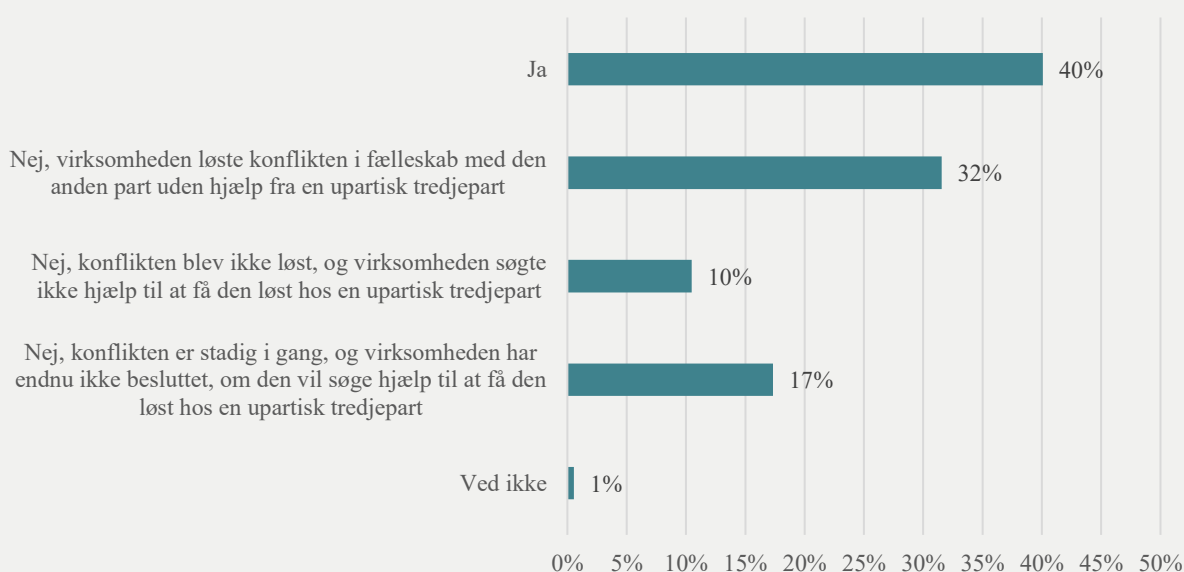
### 3.3.2

#### Hjælp til konfliktløsning hos en upartisk tredjepart

Figur 3.9 viser, at 40 pct. af virksomhederne oplyser, at de har søgt rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart, f.eks. domstolene, en voldgiftsret eller mediator, til at få løst den seneste retlig konflikt, som virksomheden har været involveret i. Knap en tredjedel af virksomhederne løste konflikten i fællesskab med modparten, mens 10 pct. af virksomhederne ikke fik løst konflikten og ikke søgte rådgivning eller hjælp til konfliktløsning hos en upartisk tredjepart. 17 pct. af virksomhederne oplyser, at de aktuelt er involveret i en retlig konflikt og endnu ikke har besluttet, om de vil søge rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at få løst konflikten.

**Figur 3.9**

Virksomheder med mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år fordelt efter, om virksomhederne har søgt rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at løse den seneste konflikt (pct.).



N = 1.624

Der er i nogle tilfælde en statistisk signifikant sammenhæng mellem antal årsværk i virksomheden, og hvad virksomheden har svaret på spørgsmålet om, hvorvidt de har søgt rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til konfliktløsning. Dette ses blandt andet ved, at sandsynligheden for, at en virksomhed med færre end 10 årsværk selv løser konflikten i fællesskab med modparten, er relativ lille sammenlignet med virksomheder med flere årsværk. Der er til gengæld ikke specielt stor variation i sandsynligheden for, at virksomheder af forskellig størrelse har svaret 'Ja' til, at de har søgt rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at få løst den seneste retlige konflikt, som de har været involveret i.

Der er ikke statistisk signifikant sammenhæng mellem virksomhedernes branchegruppe, og om virksomhederne søgte rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at få de retlige konflikter løst.

### 3.3.3

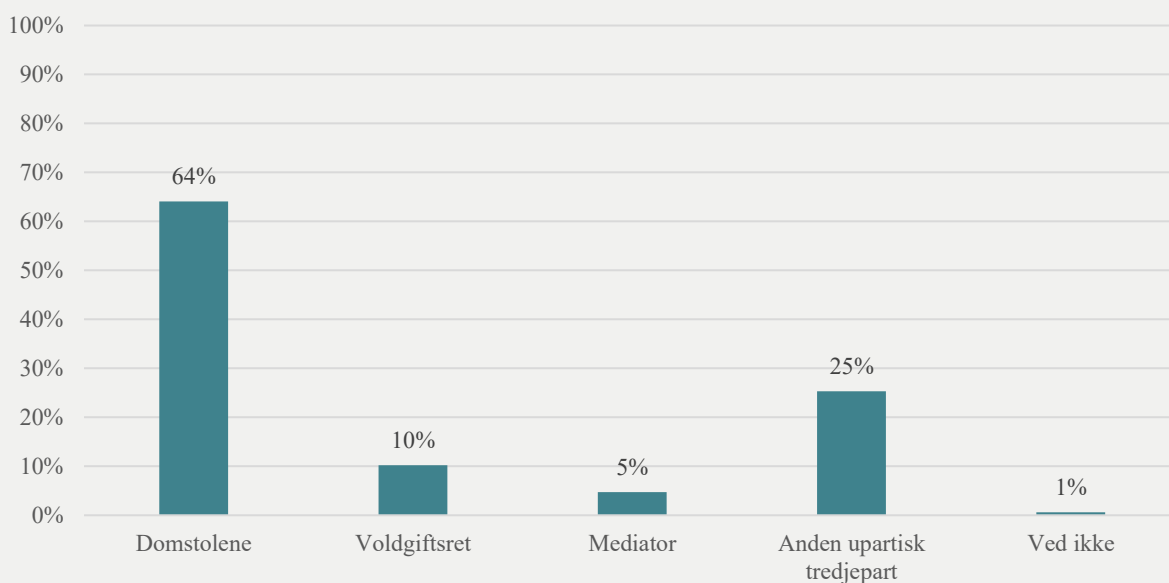
#### Hvilke typer af upartiske tredjeparter har hjulpet virksomhederne med at løse retlige konflikter?

De virksomheder, som har søgt rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at løse den retlige konflikt, er yderligere blevet spurgt, om de har søgt rådgivning/hjælp hos domstolene, en voldgiftsret, mediator eller en anden type upartisk tredjepart. Virksomhederne har kunnet vælge flere svar, da virksomhederne f.eks. kan have forsøgt først at få konflikten løst med hjælp fra en mediator, hvorefter de har taget sagen videre til en voldgiftsret eller til domstolene. Derfor summerer tallene i figur 3.10 ikke til 100 pct.

Figur 3.10 viser, at 64 pct. af de virksomheder, som har søgt rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at få løst den seneste retlige konflikt, har søgt rådgivning/hjælp hos domstolene, mens henholdsvis 10 pct. og 5 pct. af virksomhederne har søgt rådgivning/hjælp hos en voldgiftsret eller en mediator. En fjerdedel af virksomhederne angiver, at de har søgt rådgivning eller hjælp hos en anden type upartisk tredjepart til at få løst konflikten.

**Figur 3.10**

Virksomheder, der har søgt rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at få løst den seneste retlige konflikt, fordelt efter type upartisk tredjepart (flere svarmuligheder).



N = 646

I spørgeskemaet er der ikke spurgt direkte ind til, hvilken anden type upartisk tredjepart der er tale om, men at dømme ud fra de åbne tekstsvar til andre spørgsmål menes der i nogle tilfælde bestemte klage- eller ankenævn, mens der i andre kan være tale om eksterne advokater, som har forhandlet en løsning på plads for virksomheden. Det vides ikke med sikkerhed, hvorvidt disse advokater i realiteten er upartiske (f.eks. mediatorer). Der kan være tilfælde, hvor det er virksomhedens egen advokat og modpartens advokat, som har forhandlet en løsning på plads, og hvor virksomheden opfatter advokaterne som upartiske tredjeparter. Enkelte virksomheder oplyser, at de har benyttet en brancheorganisation eller fagforening,

som de opfatter som en upartisk tredjepart. Enkelte andre oplyser, at konflikten blev håndteret af deres inkassopartner. Det er også muligt, at nogle virksomheder refererer til andre typer af upartiske tredjeparter, som det ikke er muligt at identificere på baggrund af de åbne svar.

Der er en tendens til, at virksomheder med 50 årsværk eller flere oftere benytter *domstolene* til at løse retlige konflikter end virksomheder med færre årsværk. Denne sammenhæng er dog ikke statistisk signifikant. Der er til gengæld en statistisk signifikant sammenhæng mellem antal årsværk i virksomheden, og hvorvidt virksomheden har benyttet en *voldgiftsret*, da sandsynligheden for dette er størst for virksomheder med 100 årsværk eller flere og mindst for virksomheder med færre end 10 årsværk. Der er ikke umiddelbart sammenhæng mellem antallet af årsværk i virksomheden, og hvorvidt virksomheden har benyttet en *mediator* i konfliktløsningen.

Sandsynligheden for, at virksomheden har benyttet en *voldgiftsret*, er desuden størst for virksomheder i branchegruppen 'Bygge og anlæg' og derefter 'Erhvervsservice'. Der er ikke øvrige signifikante sammenhænge mellem virksomhedernes branchegruppe og den type upartiske tredjepart, som virksomhederne har søgt rådgivning eller hjælp hos.

### 3.3.4

#### Årsager til at fravælge domstolene

Samlet set oplyser 372 virksomheder, at de ikke har søgt rådgivning eller hjælp hos domstolene til at få løst virksomhedens seneste retlige konflikt. Disse virksomheder er efterfølgende blevet spurgt, hvor stor betydning en række forskellige forhold har haft for deres fravalg af domstolene. Virksomhederne har for hvert forhold præsenteret i figur 3.11 kunnet svare på en skala fra 1 'Ingen betydning' til 7 'Stor betydning'. Det har desuden været muligt for virksomhederne at svare 'Ikke relevant/ikke aktuelt' til hvert enkelt forhold, hvis de eksempelvis ikke har spurgt en ekstern advokat til råds, og forholdet vedrører betydningen af 'anbefaling fra ekstern advokat om ikke at gå til domstolene'. Det har ligeledes været muligt for virksomhederne at svare 'Ved ikke' til betydningen af de enkelte forhold.

I figur 3.11 præsenteres virksomhedernes gennemsnitlige vurdering af, hvor stor betydning de forskellige forhold har haft for fravalget af domstolene til løsning af virksomhedernes seneste retlige konflikt. Jo højere tallet er, desto større betydning har forholdet haft for fravalget af domstolene.



**Figur 3.11**

Virksomhedernes gennemsnitlige vurdering af de nævnte forholds betydning for at fravælge domstolene til løsning af den seneste retlige konflikt (skala fra 1 'Ingen betydning' til 7 'Stor betydning').<sup>5</sup>



Det fremgår af figuren, at 'De økonomiske omkostninger ved en retssag' er det forhold, som gennemsnitligt set har haft størst betydning for virksomhedernes fravalg af domstolene. Tæt derefter følger 'Lang sagsbehandlingstid ved domstolene', 'Arbejdsomængden internt i virksomheden med en retssag' og 'Vanskeligheden ved at føre en retssag'. Disse fire forhold er alle relateret til tid eller ressourcer og har gennemsnitligt set markant større betydning for virksomhedernes fravalg af domstolene end de resterende forhold.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> Figur 3.11 er baseret på et varierende antal besvarelser, da der er forskel på andelen af virksomheder, der har svaret 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke' på spørgsmålene om de enkelte forhold, jf. fodnote 4. Anskues forholdene i samme prioriterede rækkefølge som i figuren, er antallet af besvarelser, hvor de enkelte virksomheder har angivet betydningen af forholdet på en skala fra 1-7, følgende: 292, 280, 283, 285, 266, 271, 259, 203, 194, 224 og 199.

<sup>6</sup> Virksomheder, som har svaret 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke' til de enkelte forhold, er ikke inkluderet i udregningen af gennemsnittene i figur 3.11. Anskues forholdene i samme prioriterede rækkefølge som i figuren, er andelen af virksomheder, der har svaret 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke' til de enkelte forhold følgende: 20 pct., 26 pct., 24 pct., 24 pct., 39 pct., 49 pct., 46 pct., 29 pct., 27 pct., 49 pct. og 28 pct.

Yderligere analyser af sammenligninger mellem virksomheder med forskellige antal årsværk viser, at de mindste virksomheder (1-9 årsværk) vurderer 'De økonomiske omkostninger ved en retssag' som havende en større betydning for fravalg af domstolene end de største virksomheders (100 årsværk eller flere). Forskellen er statistisk signifikant. En lignende statistisk signifikant forskel gør sig gældende, hvad angår 'Arbejdsmængden internt i virksomheden med en retssag', 'Vanskeligheden ved at føre en retssag' og 'Manglende tiltro til at domstolene kan løse den retlige konflikt på retfærdig vis'. Omvendt ses der en tendens til, at jo flere årsværk der er i virksomhed, desto større betydning har dét forhold, at 'Offentligheden kan få indblik i sagen', samt at 'Det kan skabe dårlig omtale for virksomheden' for virksomhedernes fravalg af domstolene. Betydningen af disse to forhold er dog kun statistisk signifikant større for virksomheder med 100 årsværk eller flere sammenlignet med virksomheder med under 10 årsværk.

Sammenlignes virksomheder med 100 årsværk eller flere med virksomheder med færre årsværk gælder det, at forholdet 'Det fremgik af kontrakten, at den retlige konflikt skulle løses på anden måde end ved domstolene' betyder statistisk signifikant mere for fravalget af domstolene for virksomheder med 100 årsværk eller flere end for virksomheder med færre årsværk. Resultaterne indikerer, at dette forhold er det enkeltstående forhold, som betyder mest for de største virksomheders fravalg af domstolene. Det kan i den forbindelse nævnes, at de virksomheder, der har angivet, at 'Det fremgik af kontrakten, at den retlige konflikt skulle løses på anden måde end ved domstolene', i alt 108 virksomheder, efterfølgende er blevet spurgt, hvorfor dette fremgik af kontrakten. Godt halvdelen af disse virksomheder angiver, at 'Det er fast praksis i branchen', mens henholdsvis hver 5. og hver 10. virksomhed angiver, at det er 'Fordi virksomheden selv ønskede det' og 'Fordi modparten ønskede det'. En fjerdedel af virksomhederne angiver, at der var en anden grund til, at det fremgik af kontrakten.

Der er også foretaget analyser af eventuelle sammenhænge mellem virksomhedernes branchegruppe og betydningen af de nævnte forhold for virksomhedernes fravalg af domstolene. Hvad angår de fleste forhold, er der ikke store forskelle mellem virksomheder i de forskellige branchegrupper. Virksomheder i branchegruppen 'Landbrug, skovbrug og fiskeri/Industri, råstofindvinding og forsyningsvirksomhed' vurderer dog flere forhold som havende en større betydning for fravalget af domstolene end virksomhederne i de andre branchegrupper. Det gælder 'Arbejdsmængden internt i virksomheden med en retssag', 'Manglende tiltro til at domstolene kan løse den retlige konflikt på retfærdig vis', 'Anbefaling fra intern jurist/advokat om ikke at gå til domstolene', 'Anbefaling fra brancheorganisation om ikke at gå til domstolene', 'Anbefaling fra ekstern advokat om ikke at gå til domstolene' og 'Det fremgik af kontrakten, at den retlige konflikt skulle løses på anden måde end ved domstolene'.

De virksomheder, der *ikke* har søgt rådgivning eller hjælp hos domstolene, har kunnet uddybe årsagerne hertil i et åbent tekstfelt. 201 virksomheder har benyttet sig af denne mulighed.

Om de økonomiske omkostninger ved en retssag skriver disse virksomheder, at udgifterne til blandt andet advokatsalær er for store sammenlignet med det beløb, som konflikten drejer sig om. Nogle virksomheder nævner i forlængelse heraf, at selvom den økonomiske værdi af kravet hos modparten er for lille til, at det kan svare sig økonomisk at anlægge en retssag, så er det ikke ensbetydende med, at beløbet er uden betydning for virksomheden. Der er desuden en del virksomheder, der giver udtryk for, at de ikke har nogen tro på, at kravet hos

modparten kan inddrives ved at føre en retssag, enten fordi modparten er gået konkurs, fordi sagen er sendt til inkasso, eller fordi modparten forventes at ville kunne omgå betalingskravet på anden vis.

Nogle virksomheder skriver, at konflikten kunne løses ved at indgå et forlig med modparten. Disse virksomheder har af forskellige årsager vurderet, at det bedre kunne svare sig at finde en mindelig løsning i stedet for at føre en sag ved domstolene.

I det åbne tekstfelt angiver også en del af disse virksomheder, at de har fravalgt domstolene på grund af lange sagsbehandlingstider, at arbejdsmængden med en retssag vil være for stor internt i virksomheden, eller at det er vanskeligt at føre en retssag.

Der er også virksomheder, som skriver, at de er usikre på, om de ville vinde sagen, hvis den blev ført ved en domstol, f.eks. grundet manglende beviser.

### 3.4 Virksomhedernes tilfredshed med håndteringen og udfaldet af den seneste retlige konflikt

I spørgeskemaet er virksomhederne blevet spurgt, hvor tilfredse de er med flere forskellige forhold, hvilket præsenteres i figurer nedenfor. Dertil har virksomhederne kunnet svare 'Meget tilfreds', 'Tilfreds', 'Hverken tilfreds eller utilfreds', 'Utilfreds', 'Meget utilfreds', 'Ikke relevant' eller 'Ved ikke'. I den første figur fokuseres der på andelen af virksomheder, som er *meget tilfredse* eller *tilfredse* med de pågældende forhold, mens der i den anden figur fokuseres på andelen, der er *utilfredse* eller *meget utilfredse*. Resultaterne er fordelt efter, om virksomhederne har fået behandlet/løst konflikten hos henholdsvis domstolene, en anden type upartisk tredjepart (voldgiftsret, mediator eller andet) eller løst i fællesskab med modparten.<sup>7</sup>

#### 3.4.1 Tilfredse virksomheder

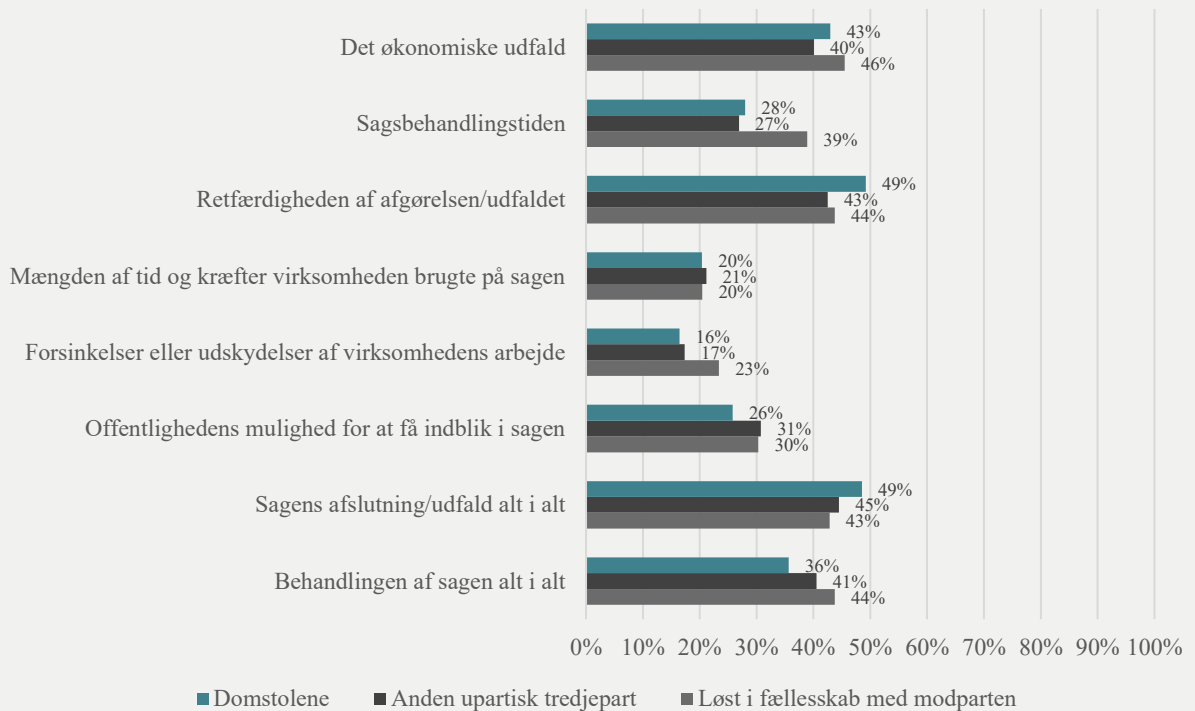
Figur 3.12 viser andelen af virksomheder, som er enten *meget tilfredse* eller *tilfredse* med det enkelte forhold vedrørende håndteringen og udfaldet af konflikten.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Det bemærkes, at en virksomhed kan have fået behandlet den samme retlige konflikt ved flere forskellige typer af upartiske tredjeparter. I de følgende analyser er virksomhederne opdelt således, at virksomheder, som har anlagt sag ved domstolene, men som eventuelt også har fået sagen behandlet ved andre upartiske tredjeparter, er inkluderet i kategorien 'Domstolene'. Det skyldes, at sagen vil være afsluttet ved denne instans. Kategorien 'Anden upartisk tredjepart' består således kun af virksomheder, som har været ved mindst én af disse typer af upartiske tredjeparter, og som samtidig *ikke* har været ved domstolene.

<sup>8</sup> Virksomheder, som har svaret 'Ikke relevant' eller 'Ved ikke' til de enkelte forhold, er ikke inkluderet i udregningen af andelen af meget tilfredse/tilfredse virksomheder. Dette skyldes, at andelen af virksomheder, der har svaret 'Ikke relevant' eller 'Ved ikke' varierer alt efter, om virksomhederne har benyttet henholdsvis domstolene, en anden type upartisk tredjepart, eller om de har løst konflikten i fællesskab med modparten. Anskues de enkelte forhold i samme rækkefølge som i figur 3.12, er andelen af virksomheder, som har benyttet 'Domstolene' og svaret 'Ikke relevant'/'Ved ikke', følgende: 11 pct., 5 pct., 10 pct., 4 pct., 23 pct., 39 pct., 10 pct. og 6 pct. Tilsvarende for 'Anden upartisk tredjepart': 22 pct., 20 pct.,

**Figur 3.12**

Virksomheder, som er *meget tilfredse* eller *tilfredse* med de nævnte forhold vedrørende håndteringen og udfaldet af den seneste retlige konflikt, fordelt efter om virksomheden benyttede domstolene, en anden type upartisk tredjepart eller løste konflikten i fællesskab med modparten (pct.).<sup>9</sup>



Der ses ikke for nogen af forholdene statistisk signifikante forskelle mellem andelen af meget tilfredse eller tilfredse virksomheder, som har søgt rådgivning eller hjælp hos henholdsvis domstolene eller en *anden type upartisk tredjepart* til at løse konflikten. Andelen af meget tilfredse eller tilfredse virksomheder med forholdene 'Sagsbehandlingstiden', 'Forsinkelser eller udskydelser af virksomhedens arbejde' og 'Behandlingen af sagen alt i alt' er til gengæld statistisk signifikant større blandt dem, som har *løst konflikten i fællesskab med modparten*, end blandt dem, som har benyttet domstolene. Modsat er andelen af virksomheder, der er enten meget tilfredse eller tilfredse med 'Sagens afslutning/udfald alt i alt' statistisk signifikant større blandt de virksomheder, der har benyttet *domstolene*.

17 pct., 32 pct., 50 pct., 16 pct. og 17 pct. Tilsvarende for 'Løst i fællesskab med modparten': 6 pct., 8 pct., 7 pct., 26 pct., 49 pct., 5 pct. og 7 pct.

<sup>9</sup> Virksomheder, som har svaret 'Ikke relevant' eller 'Ved ikke' til det enkelte forhold i figuren, er som nævnt ikke inkluderet i udregningen af andelen af meget tilfredse/tilfredse virksomheder, jf. fodnote 6. Anskues de enkelte forhold i samme rækkefølge som i figuren, er antallet af virksomheder, som har benyttet 'Domstolene', og som indgår i udregningen, følgende: 373, 400, 376, 400, 317, 253, 376, 392. Tilsvarende for 'Anden upartisk tredjepart': 174, 181, 179, 189, 151, 111, 184 og 184. Tilsvarende for 'Løst i fællesskab med modpart': 516, 502, 506, 520, 415, 295, 525, 517.

### 3.4.2

#### Utilfredse virksomheder

Figur 3.13 er bygget op på samme måde som figur 3.12 med den forskel, at der i figur 3.13 fokuseres på andelen af virksomheder, der er *utilfredse* eller *meget utilfredse* med håndteringen og udfaldet af deres seneste retlige konflikt.

Hvor figur 3.12 viser mindre forskelle i tilfredsheden blandt virksomheder, der har benyttet henholdsvis domstolene, en anden upartisk tredjepart, eller som har løst konflikten i fællesskab med modparten, viser figur 3.13 en mere entydig tendens i retning af, at en større andel af de virksomheder, der har benyttet domstolene, end af de øvrige virksomheder, er meget utilfredse eller utilfredse med de nævnte forhold.

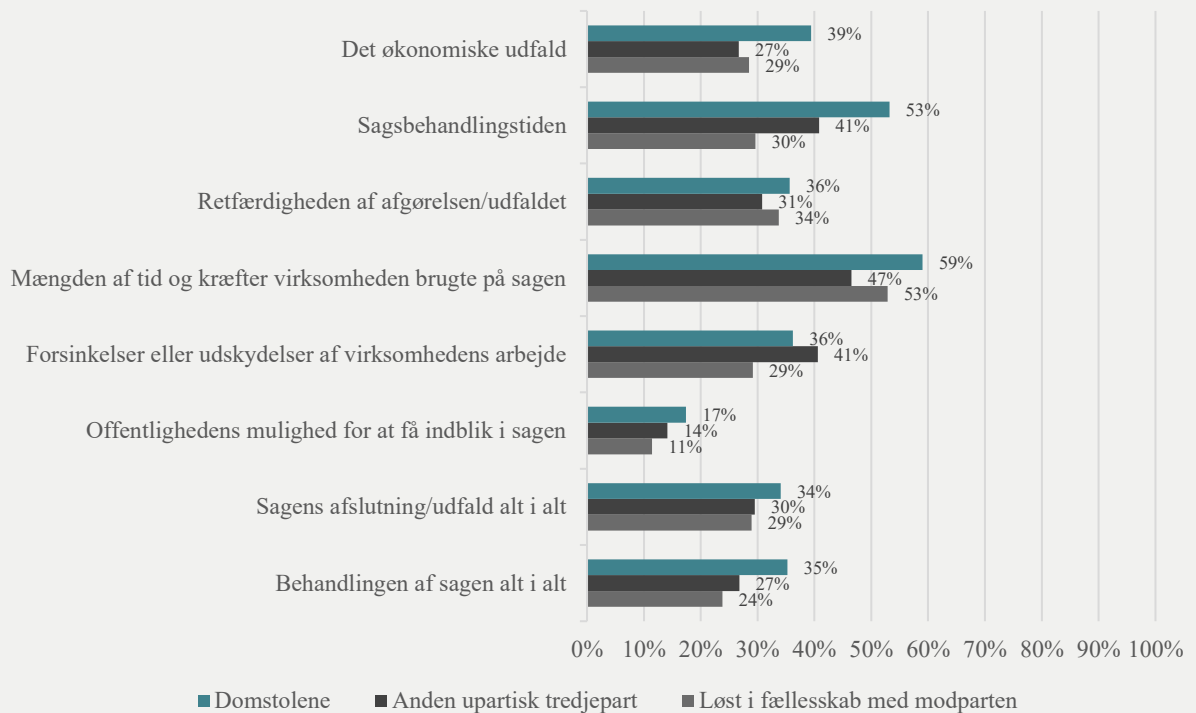
Andelen af meget utilfredse eller utilfredse virksomheder er statistisk signifikant større blandt virksomheder, som har benyttet domstolene, end blandt virksomheder, der har benyttet en *anden upartisk tredjepart*, hvad angår følgende forhold: Det økonomiske udfald, sagsbehandlingstiden og mængden af tid og kræfter virksomheden brugte på sagen.

Tilsvarende er andelen af meget utilfredse eller utilfredse virksomheder statistisk signifikant større blandt virksomheder, der har benyttet domstolene, end blandt virksomheder, der har løst konflikten *i fællesskab med modparten*, hvad angår følgende forhold: Det økonomiske udfald, sagsbehandlingstidens og behandlingen af sagen alt i alt.

'Mængden af tid og kræfter virksomheden brugte på sagen' er det forhold, hvor flest virksomheder er utilfredse. Dette gælder uanset, hvordan konflikten er håndteret/løst.

**Figur 3.13**

Virksomheder, som er *utilfredse* eller *meget utilfredse* med de nævnte forhold vedrørende håndteringen og udfaldet af den seneste retlige konflikt, fordelt efter om virksomheden benyttede domstolene, en anden upartisk tredjepart eller løste konflikten i fællesskab med modparten (pct.).<sup>10</sup>



Sammenlignes resultaterne i figur 3.12 og 3.13 vedrørende de meget tilfredse eller tilfredse virksomheder på den ene side og de meget utilfredse eller utilfredse virksomheder på den anden ses en større polarisering i tilfredsheden blandt de virksomheder, der har benyttet domstolene, end blandt de øvrige.

### 3.4.3

#### Sammenligning af konflikter der behandles henholdsvis ved domstolene, en anden type upartisk tredjepart eller løses i fællesskab med modparten

Forskellene i tilfredsheden og utilfredsheden blandt virksomheder, der har benyttet henholdsvis domstolene, en anden type upartisk tredjepart eller løst konflikten i fællesskab med modparten, kan potentielt hænge sammen med andet end selve den upartiske tredjepart. Dette kan eksempelvis være, at der er forskel på karakteren af de retlige konflikter, som løses ved de forskellige typer tredjeparter eller slet ikke løses ved en tredjepart. I forlængelse heraf kan det nævnes, at 47 pct. af virksomhederne, som har løst konflikten i fællesskab med modparten, havde et økonomisk krav hos modparten på 1-50.000 kr., mens den tilsvarende andel for

<sup>10</sup> Se fodnote 7 for informationer om antallet af besvarelser, der ligger til grund for figuren.

virksomheder, som har benyttet domstolene eller en anden type upartisk tredjepart, er henholdsvis 39 og 32 pct. Forskellen i tilfredshed *kan* således også være et udtryk for forskelle i sagens karakter

#### 3.4.4

##### **Vil virksomhederne gøre brug af samme type upartiske tredjepart ved en lignende konflikt i fremtiden?**

Svar på spørgsmål om virksomhederne vil gøre brug af samme type upartiske tredjepart ved en lignende konflikt i fremtiden, kan også ses som en indikator for virksomhedernes tilfredshed/utilfredshed. Knap halvdelen af virksomhederne angiver, at de *helt sikkert* vil gøre brug af samme type upartiske tredjepart ved en lignende konflikt i fremtiden, mens en lidt mindre andel angiver, at de *måske* vil gøre det. Omtrent hver 10. virksomhed angiver, at de *ikke* ville gøre brug af samme type upartisk tredjepart ved en lignende konflikt i fremtiden. Dette gælder uanset, om virksomhederne har benyttet domstolene eller en anden type upartisk tredjepart til at løse virksomhedens seneste retlige konflikt.

De virksomheder, som har svaret, at de ikke vil anvende den samme type upartiske tredjepart ved en lignende konflikt i fremtiden, er efterfølgende blevet spurgt, *hvorfor* de ikke vil det. Hertil svarer en større andel af de virksomheder, der har benyttet domstolene, at det skyldes følgende forhold: 'Det kan ikke svare sig økonomisk', 'Konfliktens udfald/afgørelse var ikke retfærdig', og 'Det kræver for meget arbejde'. Omvendt svarer en større andel af de virksomheder, der har benyttet en anden type upartisk tredjepart end domstolene, at de ikke vil benytte samme type ved en lignende konflikt i fremtiden, fordi 'Det er for vanskeligt'. Det skal dog understreges, at denne analyse af virksomheder, der har gjort brug af en anden type upartisk tredjepart end domstolene, er baseret på ganske få besvarelser, og at resultaterne derfor er forbundet med betydelig usikkerhed.

#### 3.4.5

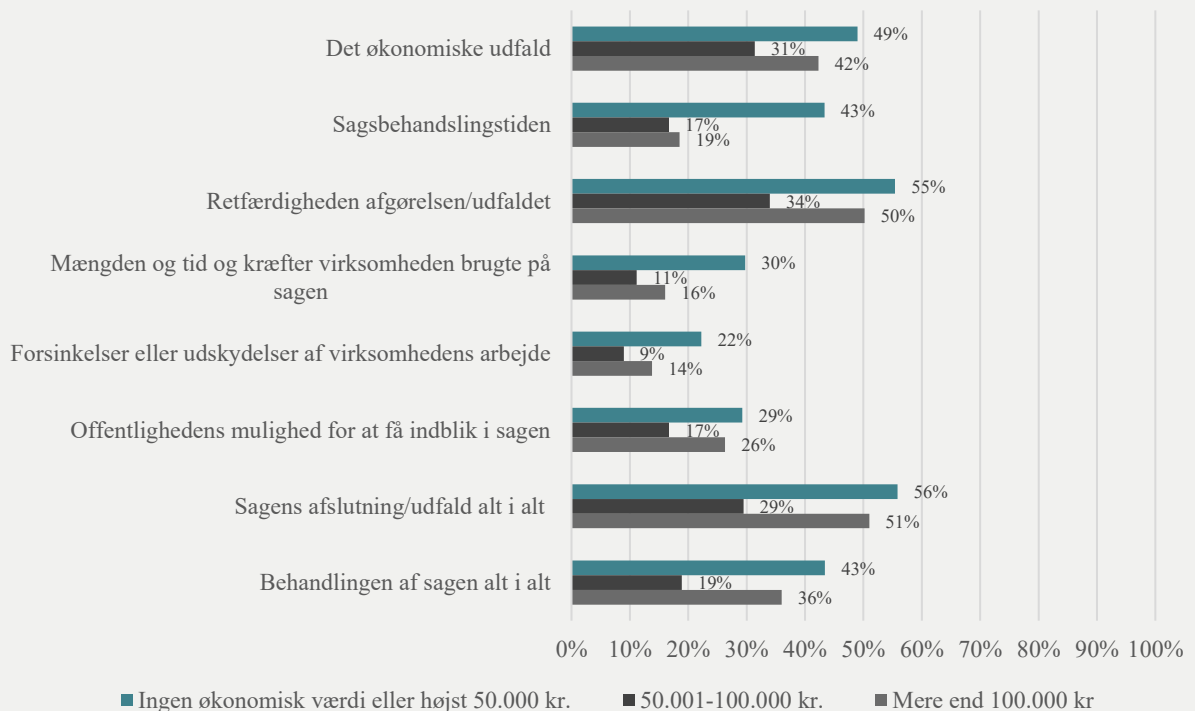
##### **Tilfredshed med domstolene fordelt efter kravets økonomiske værdi**

Som tidligere beskrevet kan en retlig konflikt, hvor kravet enten ikke har nogen økonomisk værdi, eller hvor den økonomiske værdi er på højst 50.000 kr., anlægges som en småsag ved domstolene. Småsager har en forenklet proces. I småsager behøver parterne typisk ikke en advokat, da retten hjælper parterne med at forberede sagen og skære den til. Det indebærer, at småsager tit kan løses lettere og billigere end almindelige civile sager.

Nedenfor undersøges det, om andelen af *tilfredse* eller *meget tilfredse* virksomheder ved domstolene kan hænge sammen med, om virksomhedernes sager potentielt har kunnet anlægges som småsager.

**Figur 3.14**

Virksomheder, som er *tilfredse* eller *meget tilfredse* med de nævnte forhold vedrørende håndteringen og udfaldet af den seneste retlige konflikt, fordelt efter kravets størrelse (pct.)<sup>11</sup>



Figur 3.14 viser en generel tendens til, at en mindre andel af virksomhederne med krav i størrelsesordenen '50.001-100.000 kr.' er tilfredse eller meget tilfredse med håndteringen og udfaldet af sagerne ved domstolene, end det er tilfældet for virksomheder med et krav i kategorien 'Ingen økonomisk værdi eller højst 50.000 kr.' og 'Mere end 100.000 kr.'. Det er med andre ord oftest virksomheder med de mindste og de største krav, der er tilfredse. Forskellene er dog ikke statistisk signifikante i alle tilfælde.<sup>12</sup> En mulig forklaring på dette er, at virksomheder med krav på højst 50.000 kr. i mange tilfælde kan føre sagerne som småsager, hvor

<sup>11</sup> Som beskrevet ved figur 3.12 og 3.13 varierer antallet af besvarelser for de enkelte forhold relateret til konflikthåndteringen og udfaldet, hvilket skyldes frasorteringen af de virksomheder, som har svaret 'Ikke relevant' eller 'Ved ikke'. Anskues de enkelte forhold i samme rækkefølge som i figuren, er antallet af virksomheder med et krav i kategorien 'Ingen økonomisk værdi eller højst 50.000 kr.', og som indgår i udregningen af den enkelte andel, følgende: 129, 133, 126, 130, 102, 80, 126, 129. Tilsvarende for '50.001-100.000 kr.': 76, 78, 76, 79, 64, 53, 76 og 79. Tilsvarende for 'Mere end 100.000 kr.': 162, 179, 166, 180, 144, 117, 166, 174.

<sup>12</sup> I) Andelen af tilfredse eller meget tilfredse virksomheder er statistik signifikant større blandt virksomheder med krav i kategorien 'Ingen økonomisk værdi eller højst 50.000 kr.' end i kategorien '50.001-100.000 kr.' på alle de nævnte forhold i figur 3.14 med undtagelse af 'Offentlighedens mulighed for at få indblik i sagen'. II) Tilsvarende er andelen af tilfredse eller meget tilfredse virksomheder statistik signifikant større blandt virksomheder med krav i kategorien 'Ingen økonomisk værdi eller højst 50.000 kr.'



sagsgangen er forenklet, og de eventuelle udgifter til advokatbistand er mere begrænsede, hvorfor disse virksomheder gennemsnitligt set er mere tilfredse med konflikthåndtering og -udfald.<sup>13</sup> Virksomheder med større krav kan ikke anlægge sagerne som småsager, hvorfor udgifterne til advokatbistand typisk bliver større. I disse tilfælde vil virksomheder med krav over 100.000 kr. muligvis i højere grad mene, at omkostningerne står mål med kravets størrelse, end virksomheder med krav i størrelsesordenen 50.001-100.000 kr., hvorfor virksomhederne med de største krav er mere tilfredse.



end i kategorien 'Mere end 100.000 kr.', hvad angår 'Sagsbehandlingstiden' og 'Mængden og tid og kræfter virksomheden brugte på sagen'. For de resterende forhold er forskellene ikke statistisk signifikante. III) Sammenlignes virksomheder med krav i kategorien '50.001-100.000 kr.' med virksomheder med krav i kategorien 'Mere end 100.000 kr.' er andelen af tilfredse eller meget tilfredse virksomheder statistisk signifikant større blandt virksomhederne med de største krav, hvad angår 'Retfærdigheden af afgørelsen/udfaldet', 'Sagen afslutning/udfald alt i alt' og 'Behandlingen af sagen alt i alt'. De øvrige forskelle er ikke statistisk signifikante.

<sup>13</sup> Domstolsstyrelsen har oplyst til Justitsministeriet, at langt hovedparten af de civile sager med et økonomisk krav på højst 50.000 kr. føres som småsager.

### 3.5

## Den generelle tilfredshed med domstolene blandt virksomheder med mange retlige konflikter

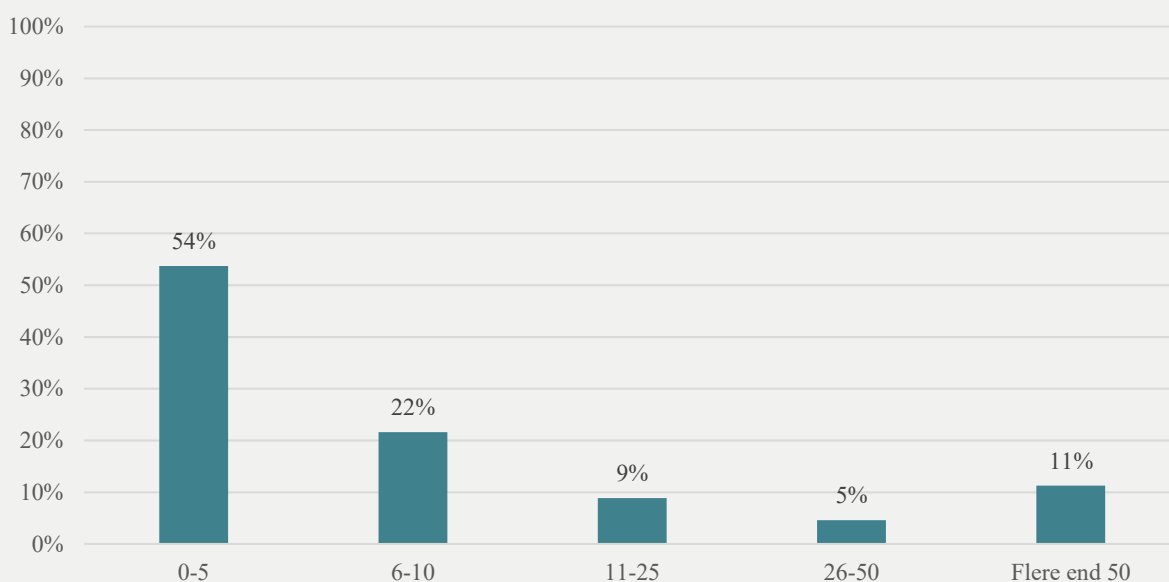
Nogle virksomheder bruger hyppigere domstolene til at løse retlige konflikter end andre. Nedenfor er det undersøgt, hvor tilfredse virksomheder, der har afsluttet mere end 5 retlige konflikter ved domstolene inden for de seneste 5 år, generelt er med domstolenes håndtering/løsning af konflikterne. For at undersøge dette er virksomheder, der har afsluttet mere end 5 retlige konflikter inden for de seneste 5 år, jf. figur 3.3, blevet spurgt, hvor mange af disse konflikter, der er håndteret/løst ved domstolene.

### Antal sager ført ved domstolene

Figur 3.15 viser, at godt halvdelen af de virksomheder, som har afsluttet mere end 5 retlige konflikter inden for de seneste 5 år, har ført højst 5 sager ved domstolene, mens de resterende har ført mere end 5 sager.

**Figur 3.15**

Virksomheder med mere end 5 retlige konflikter inden for de seneste 5 år, fordelt efter antallet af retlige konflikter, der er håndteret/løst ved domstolene (pct.).



N = 213

Som beskrevet under figur 3.3, er sandsynligheden for at have afsluttet flere retlige konflikter inden for de seneste 5 år større, jo flere årsværk der er i virksomheden. Derfor er svargrundlaget i figur 3.15 baseret på forholdsvis mange virksomheder med et stort antal årsværk. Der er dog ikke en statistisk signifikant sammenhæng mellem antal årsværk, og hvor mange sager virksomheden har afsluttet ved *domstolene* inden for de seneste 5 år, når der alene fokuseres på de virksomheder, som har afsluttet mere end 5 retlige konflikter i perioden.

Tilsvarende er der ikke en statistisk signifikant forskel mellem branchegruppe, og hvor mange sager virksomheden har afsluttet ved domstolene inden for de seneste 5 år, når der alene fokuseres på de virksomheder, som har afsluttet mere end 5 retlige konflikter i perioden.

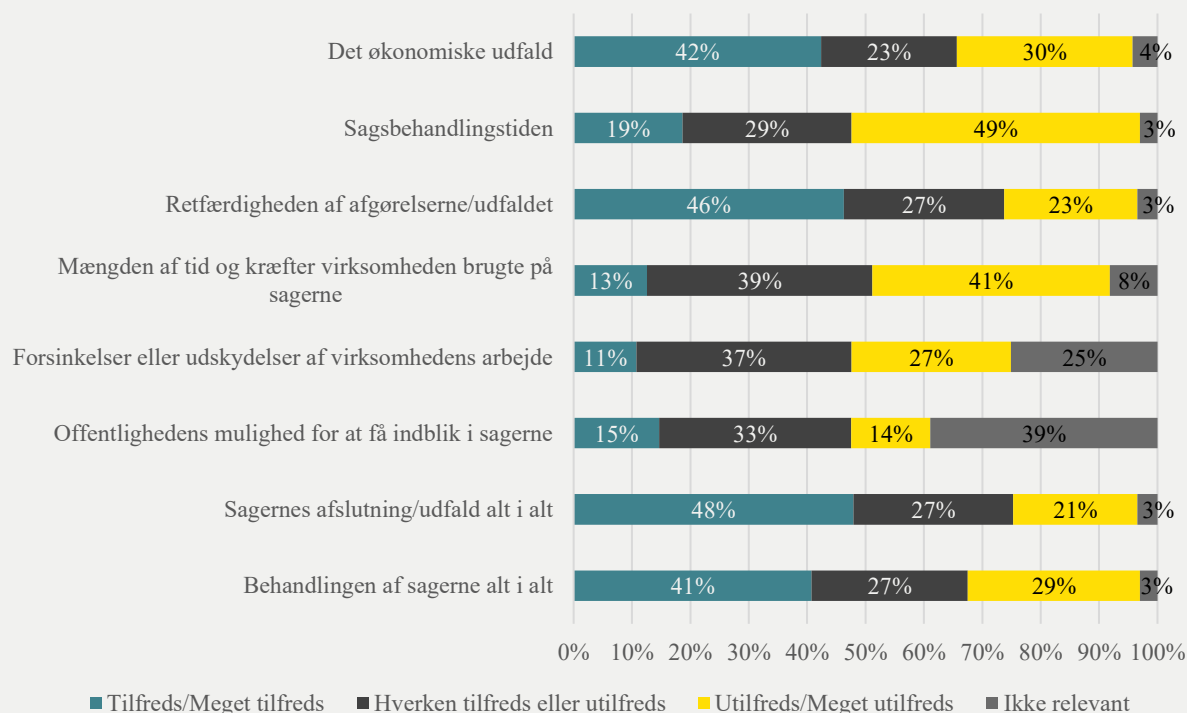
### 3.5.1

#### Generel tilfredshed/utilfredshed blandt virksomheder som ofte har benyttet domstolene i retlige konflikter

De virksomheder, som har ført mere end 5 retlige konflikter *ved domstolene* inden for de seneste 5 år, er spurgt til, hvor tilfredse de generelt er med sagernes forløb ved domstolene. Figur 3.16 viser tilfredsheden blandt disse virksomheder. Andelen af tilfredse og utilfredse er udregnet på samme måde som angivet ved figur 3.12 og 3.13.

**Figur 3.16**

Virksomheder med mere end 5 afsluttede retlige konflikter *ved domstolene* inden for de seneste 5 år, fordelt efter graden af tilfredshed med de nævnte forhold vedrørende håndteringen og udfaldet af konflikten (pct.).



N = 97

Det fremgår af figuren, at der er flere forhold, hvor andelen af tilfredse/meget tilfredse virksomheder er større end andelen af utilfredse/meget utilfredse. Dette gælder særligt forhold relateret til sagernes udfald ('Det økonomiske udfald', 'Retfærdigheden af afgørelserne/udfaldet' og 'Sagernes afslutning/udfald alt i alt') samt forholdet 'Behandlingen af sagerne alt i alt'.

Hvad angår forhold, der særligt relaterer sig til mængden af tid, der bruges på sagerne, er andelen af utilfredse/meget utilfredse virksomheder dog større end andelen af tilfredse/meget

tilfredse. Det gælder 'Sagsbehandlingstiden', 'Mængden af tid og kræfter virksomheden brugte på sagerne' og 'Forsinkelser eller udskydelser af virksomhedens arbejde'.

Hvad angår 'Offentlighedens mulighed for at få indblik i sagerne', finder en stor del af virksomhederne forholdet irrelevant.

Bemærk at resultaterne i figur 3.16 bygger på relativt få besvarelser, og at de derfor er forbundet med en vis usikkerhed.

En analyse af hvorvidt der er sammenhæng til virksomhedens størrelse indikerer, at utilfredsheden med en lang række forhold er størst blandt virksomheder med mindre end 10 årsværk og mindst blandt virksomheder med mindst 100 årsværk. Det gælder 'Det økonomiske udfald', 'Retfærdigheden af afgørelserne/udfaldet', 'Offentlighedens mulighed for at få indblik i sagerne', 'Sagernes afslutning/udfald alt i alt' og 'Behandlingen af sagerne alt i alt'.

Det er ikke muligt at undersøge eventuelle sammenhænge mellem virksomhedernes branche-gruppe og graden af tilfredshed/utilfredshed med de nævnte forhold vedrørende konflikthåndtering og -udfaldet grundet få observationer i de enkelte kategorier.

### 3.6

#### **Konsekvenser for virksomheder, som ikke fik løst konflikten og ikke søgte rådgivning eller hjælp til at få den løst**

I dette afsnit belyses de mulige konsekvenser for de 10 pct. af virksomhederne, som har haft mindst én retlig konflikt inden for de seneste 5 år, og som angiver, at de ikke fik løst konflikten og ikke søgte rådgivning eller hjælp til at få den løst hos en upartisk tredjepart.

Figur 3.17 viser andelen af virksomheder, der har oplevet forskellige konsekvenser som følge af den uløste konflikt. Figuren summerer ikke til 100 pct., da det har været muligt at vælge flere svar, medmindre virksomheden har svaret 'Ingen konsekvenser' eller 'Ved ikke'.

I alt 9 pct. af virksomhederne angiver, at det ingen konsekvenser har haft for virksomheden, at konflikten ikke blev løst. Langt hovedparten af virksomhederne – 88 pct. – har imidlertid oplevet et økonomisk tab som følge deraf. 11 pct. har oplevet, at virksomhedens arbejde blev forsinket eller udskudt, 9 pct. har oplevet et tab af anseelse eller renommé, og 6 pct. har oplevet andre konsekvenser. Virksomhederne har i et åbent tekstfelt kunne uddybe, hvilke andre konsekvenser det eventuelt har haft for virksomheden, at konflikten ikke blev løst. 50 virksomheder har benyttet sig af denne mulighed.

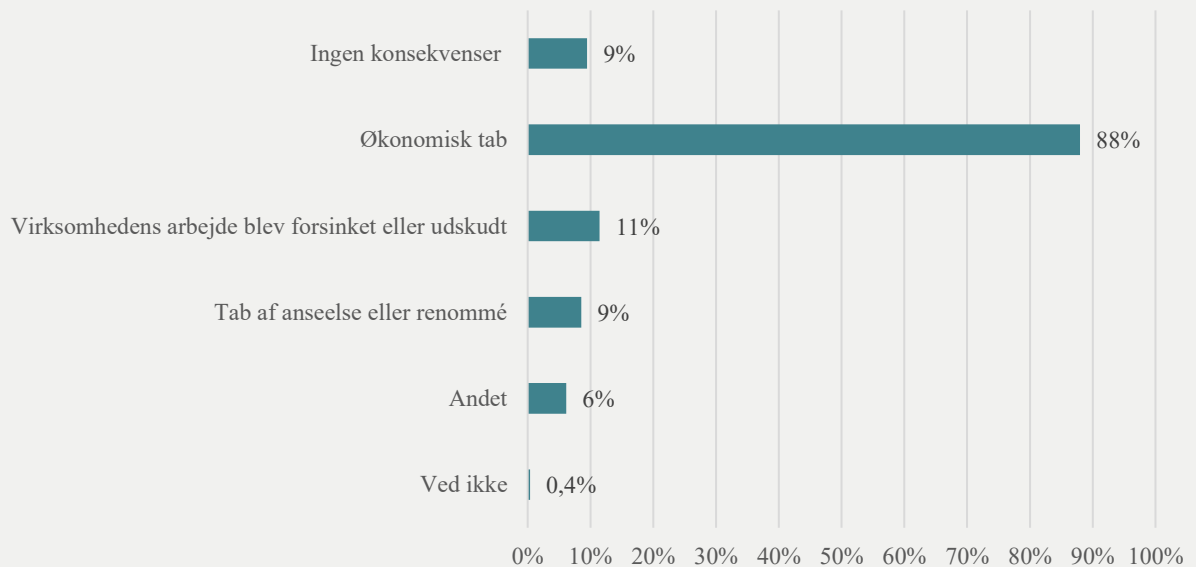
En del virksomheder beskriver det økonomiske tabs størrelse i det åbne tekstfelt. Enkelte virksomheder nævner i den forbindelse, at virksomhedens økonomiske tab var lille, mens andre nævner relativt store økonomiske tab for virksomheden som konsekvens af, at konflikten ikke blev løst.

Der er også virksomheder, der nævner tabt arbejde, afskedigelse af medarbejdere eller mistede licitationer som konsekvenser af, at konflikten ikke blev løst.

Enkelte virksomheder nævner mental belastning eller frygt for lignende sager i fremtiden som en konsekvens af konflikten.

**Figur 3.17**

Virksomheder, som ikke fik løst den seneste retlige konflikt og som ikke søgte rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at få den løst, fordelt efter mulige konsekvenser for virksomheden (flere svarmuligheder).



N = 147

Der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem antal årsværk i virksomheden og sandsynligheden for at have lidt et økonomisk tab som konsekvens af, at konflikten ikke blev løst. Virksomheder med 1-9 årsværk, som ikke fik løst den seneste retlige konflikt, har større sandsynlighed for at have lidt et økonomisk tab end virksomheder med flere årsværk. Hvad angår de resterende konsekvenser, er der ikke en statistisk signifikant sammenhæng med antal årsværk.

Der er ikke en statistisk signifikant sammenhæng mellem virksomhedens branchegruppe og sandsynligheden for at have oplevet konsekvenser af ikke at få løst konflikten.

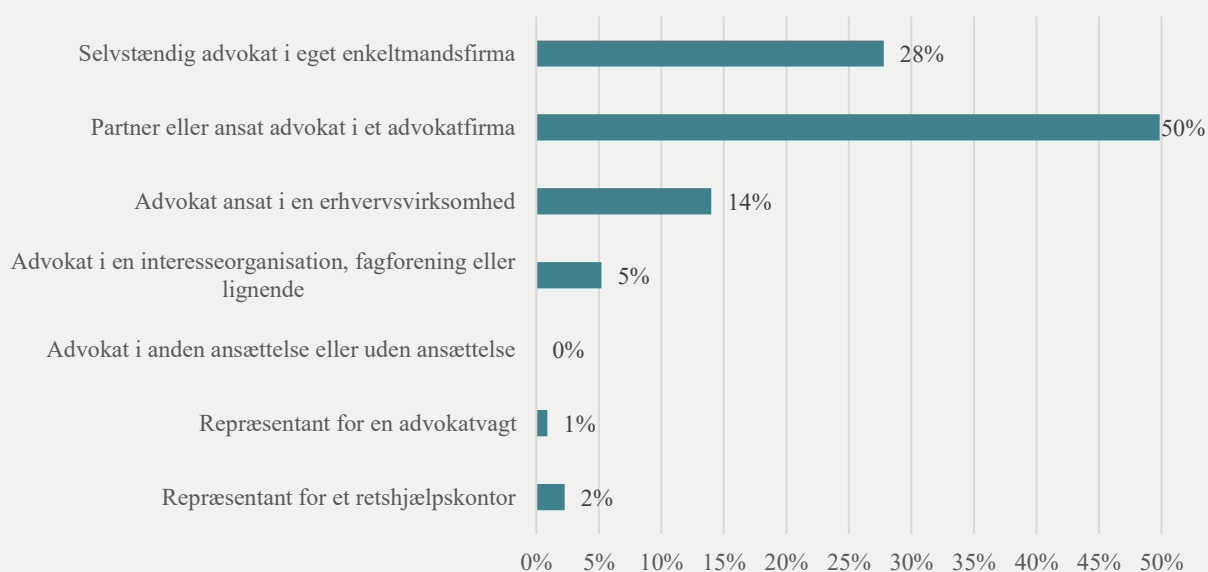
## Del 2: Borgeres håndtering af retlige konflikter

I rapportens anden del analyseres spørgeskemabesvarelser fra henholdsvis advokater og retshjælpsinstitutioner, herunder retshjælpskontorer og advokatvagter. Undersøgelsen har til formål at give et indblik i borgeres (privatpersoners) håndtering af retlige konflikter.

Figur 4.1 viser respondenterne fordelt efter beskæftigelse. Halvdelen af respondenterne er partnere eller ansatte advokater i et advokatfirma, mens godt en fjerdedel er advokater i eget advokatfirma. 14 pct. af respondenterne er advokater ansat i en erhvervsvirksomhed, og 5 pct. er advokater i en interesseorganisation, fagforening eller lignende. De resterende er repræsentanter for advokatvagter og retshjælpskontorer.

**Figur 4.1**

Respondenter fordelt efter beskæftigelse (pct.).



N = 1.015

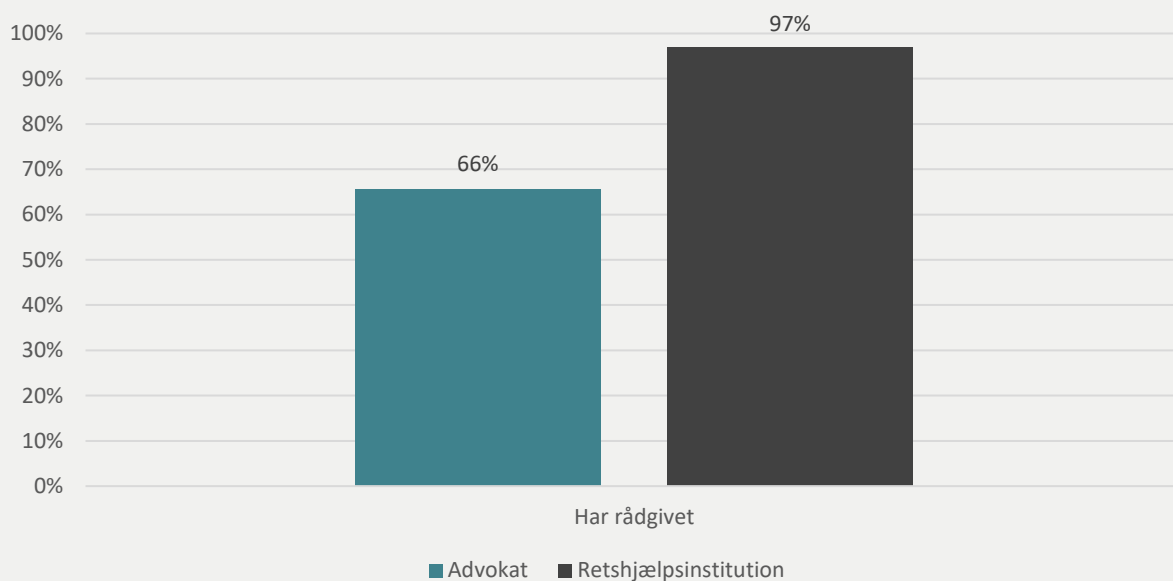
## 4.1

### Rådgivning af privatpersoner i retlige konflikter

Figur 4.2 viser andelen af advokater og retshjælpsinstitutioner, som inden for de seneste 3 år har rådgivet privatpersoner i retlige konflikter, hvor klienten har ment at have krav hos modparten. Det fremgår af figuren, at to tredjedele af advokaterne har rådgivet privatpersoner i sådanne konflikter, mens det samme gør sig gældende for næsten samtlige retshjælpsinstitutioner.

**Figur 4.2**

Respondenter, som inden for de seneste 3 år har rådgivet privatpersoner i retlige konflikter, hvor klienten har ment at have et krav hos modparten, fordelt efter respondenttype (pct.).



N = Advokater: 983

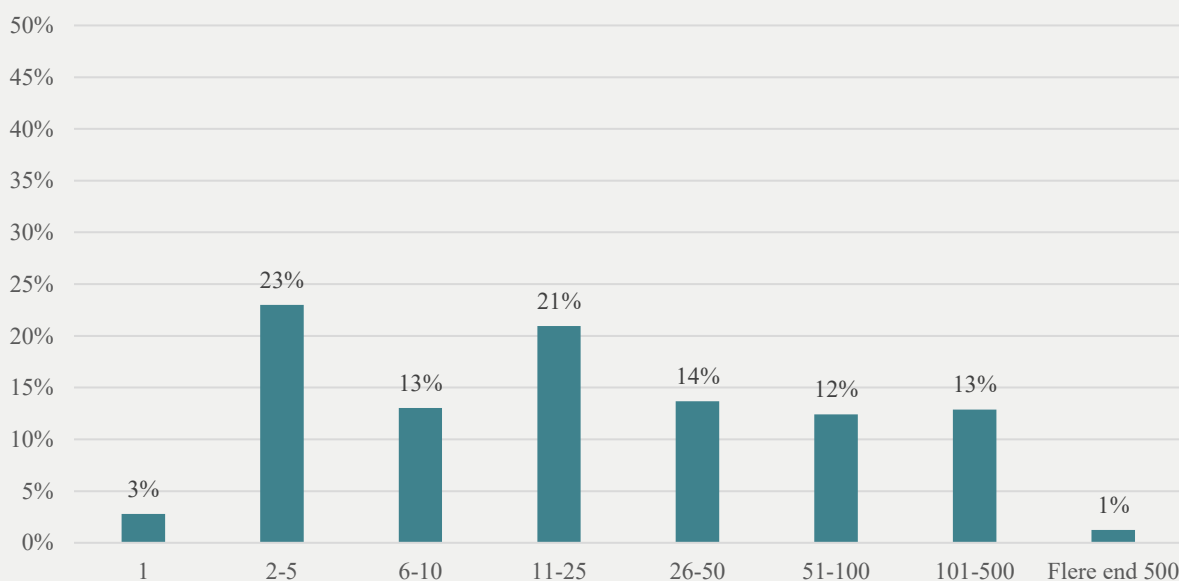
Retshjælpsinstitutioner: 32

Det er således hovedparten af både advokater og retshjælpsinstitutioner, der har rådgivet privatpersoner i retlige konflikter inden for de seneste 3 år, men der er relativt stor forskel på, hvor mange sager de enkelte advokater og retshjælpsinstitutioner har rådgivet i.

I figur 4.3 er advokaterne, som har rådgivet privatpersoner i mindst én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, inddelt efter antallet af konflikter, de har rådgivet i. Blandt advokaterne er andelen størst for dem, der har rådgivet privatpersoner i 2-5 retlige konflikter inden for de seneste 3 år, men der ses en relativt stor spredning i, hvor mange konflikter den enkelte advokat har rådgivet privatpersoner i.

**Figur 4.3**

Advokater, der har rådgivet privatpersoner i mindst én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, fordelt efter antallet af konflikter (pct.)



N = 644

Der er for få retshjælpsinstitutioner til at foretage den samme inddeling som for advokaterne, men retshjælpsinstitutionerne udmærker sig generelt ved at have rådgivet privatpersoner i mange retlige konflikter relativt til advokaterne. Det er f.eks. knap halvdelen af retshjælpsinstitutionerne, der har rådgivet privatpersoner i mere end 100 retlige konflikter inden for de seneste 3 år. Det skal i den forbindelse bemærkes, at advokaterne har besvaret spørgeskemaet på egne vegne, mens repræsentanterne for retshjælpsinstitutioner er blevet bedt om svare på vegne af institutionen, jf. afsnit 2.2-2.3.



## 4.2

### Oplysninger om den seneste retlige konflikt

Advokaterne og retshjælpsinstitutionerne er spurgt nærmere ind til omstændighederne vedrørende deres seneste *afsluttede* rådgivning af en privatperson i en retlig konflikt, hvor deres klient (privatpersonen) har ment at have et krav hos modparten.

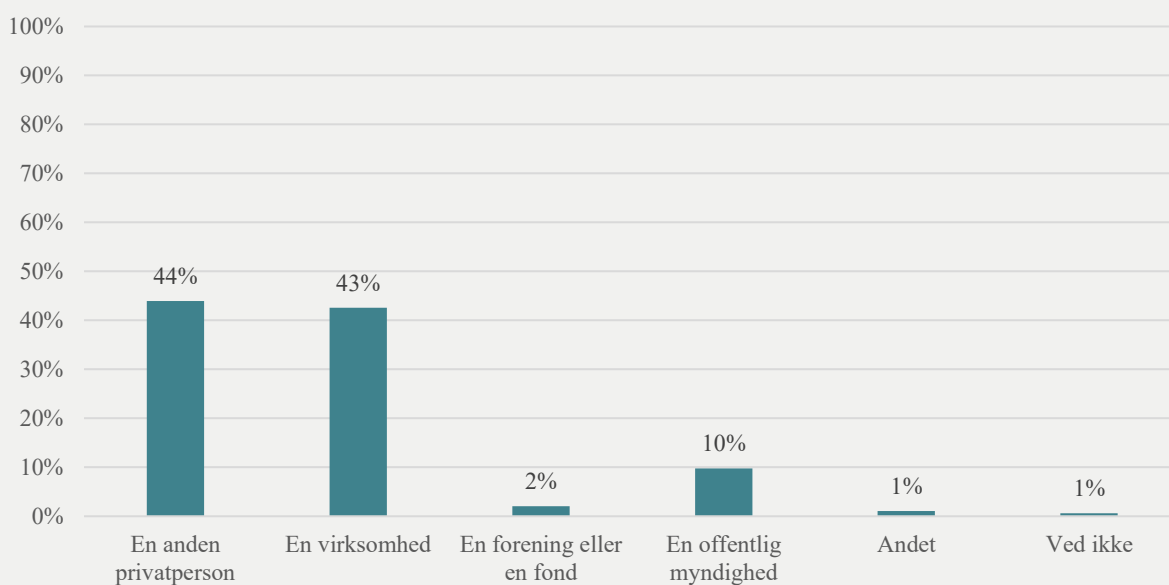
#### 4.2.1

##### Konfliktens modpart

Ifølge oplysningerne fra advokaterne sker det oftest og næsten lige hyppigt, at advokater rådgiver privatpersoner i retlige konflikter, hvor modparten er en anden privatperson eller en virksomhed, da det er tilfældet i henholdsvis 44 og 43 pct. af konflikterne/rådgivningerne, jf. figur 4.4. I 10 pct. af tilfældene angiver advokaterne, at modparten er en offentlig myndighed, mens det forekommer relativt sjældent, at modparten er en forening eller en fond.

**Figur 4.4**

Advokater, der har rådgivet privatpersoner i mindst én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, fordelt efter type modpart i den seneste konflikt (pct.).



N = 644

Blandt retshjælpsinstitutionerne angiver størstedelen, at modparten i den seneste retlige konflikt, som de har rådgivet en privatperson i, er en anden privatperson, dernæst at modparten er en virksomhed, mens kun få retshjælpsinstitutioner angiver, at modparten er en offentlig myndighed, en forening eller fond eller andet.

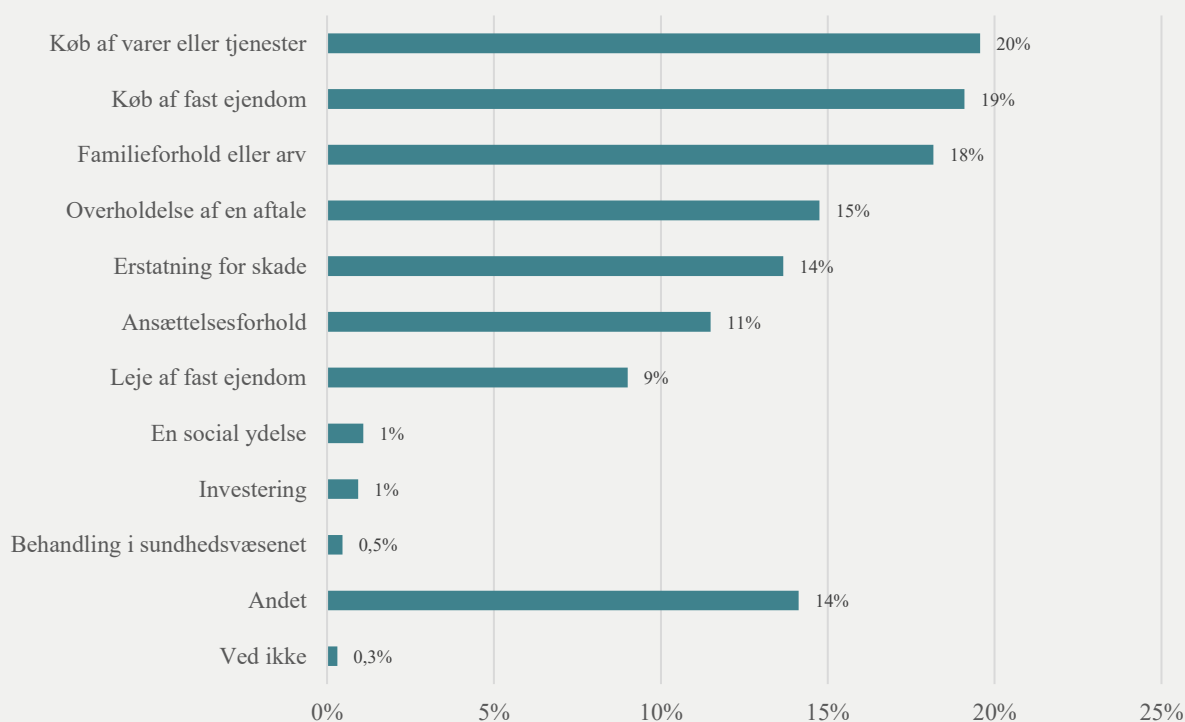
#### 4.2.2

#### Konfliktens årsager

Figur 4.5. viser årsagerne til den retlige konflikt, som advokaterne senest har rådgivet privatpersoner i. Det har været muligt for advokaterne at vælge flere årsager, hvorfor andelen ikke summerer til 100 pct. De tre hyppigste årsager til konflikterne er ifølge advokaterne 'Køb af varer eller tjenester', 'Køb af fast ejendom' og 'Familieforhold eller arv'. En relativ stor andel blandt advokaterne svarer 'andet' som årsag til konflikten. Det vides ikke, hvad denne kategori omfatter.

**Figur 4.5**

Advokater, der har rådgivet privatpersoner i mindst én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, fordelt efter årsagerne til konflikten (flere svarmuligheder) (pct.).



N = 644

Retshjælpsinstitutionerne oplyser, at de retlige konflikter, som de rådgiver privatpersoner i, hyppigst angår 'Familieforhold eller arv' og 'Leje af fast ejendom'.

### 4.2.3

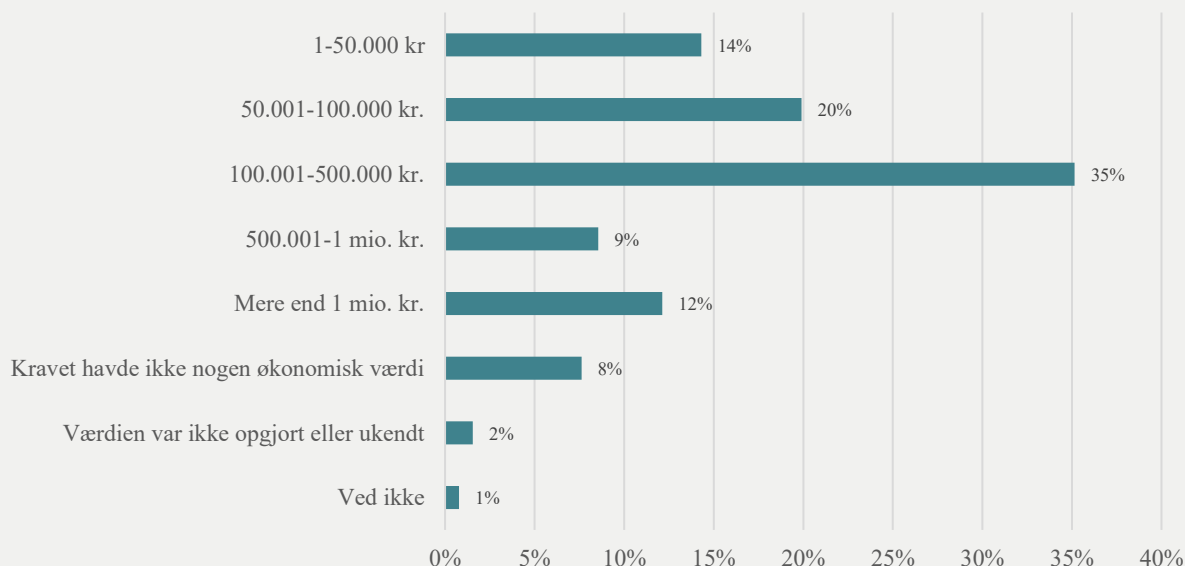
#### Kravets økonomiske værdi

Advokaterne og retshjælpsinstitutionerne er spurgt til den økonomiske værdi af klientens krav hos modparten i den seneste retlige konflikt, som de har rådgivet en privatperson i.

Det fremgår af figur 4.6, at 14 pct. af advokaterne har rådgivet privatpersoner i konflikter, hvor kravet hos modparten havde en økonomisk værdi på 1-50.000 kr. mens 8 pct. af advokaterne oplyser, at deres klients krav ikke havde nogen økonomisk værdi. Dette skal ses i lyset af, at en sag med et krav på højst 50.000 kr. kan anlægges som en småsag, hvor parterne typisk ikke behøver en advokat. En femtedel af advokaterne oplyser, at kravet havde en økonomisk værdi på 50.001-100.000 kr., godt en tredjedel oplyser en værdi på 100.001-500.000 kr., mens sammenlagt godt en femtedel oplyser en værdi større end 500.000 kr. Desuden oplyser 2 pct. af advokaterne, at kravets økonomiske værdi ikke er opgjort eller ukendt.

**Figur 4.6**

Advokater, der har rådgivet privatpersoner i mindst én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, fordelt efter den anslåede økonomiske værdi at klientens krav hos modparten i den seneste konflikt (pct.).



N = 643

Sammenlignet med advokaterne angiver retshjælpsinstitutionerne generelt lavere økonomiske krav hos modparten i de retlige konflikter, som retshjælpsinstitutionerne har rådgivet privatpersoner i. Det er således knap halvdelen af retshjælpsinstitutionerne, der angiver, at kravets økonomiske værdi var på højst 50.000 kr. Enkelte retshjælpsinstitutioner angiver ligesom advokaterne, at klientens krav hos modparten var uden økonomisk værdi.

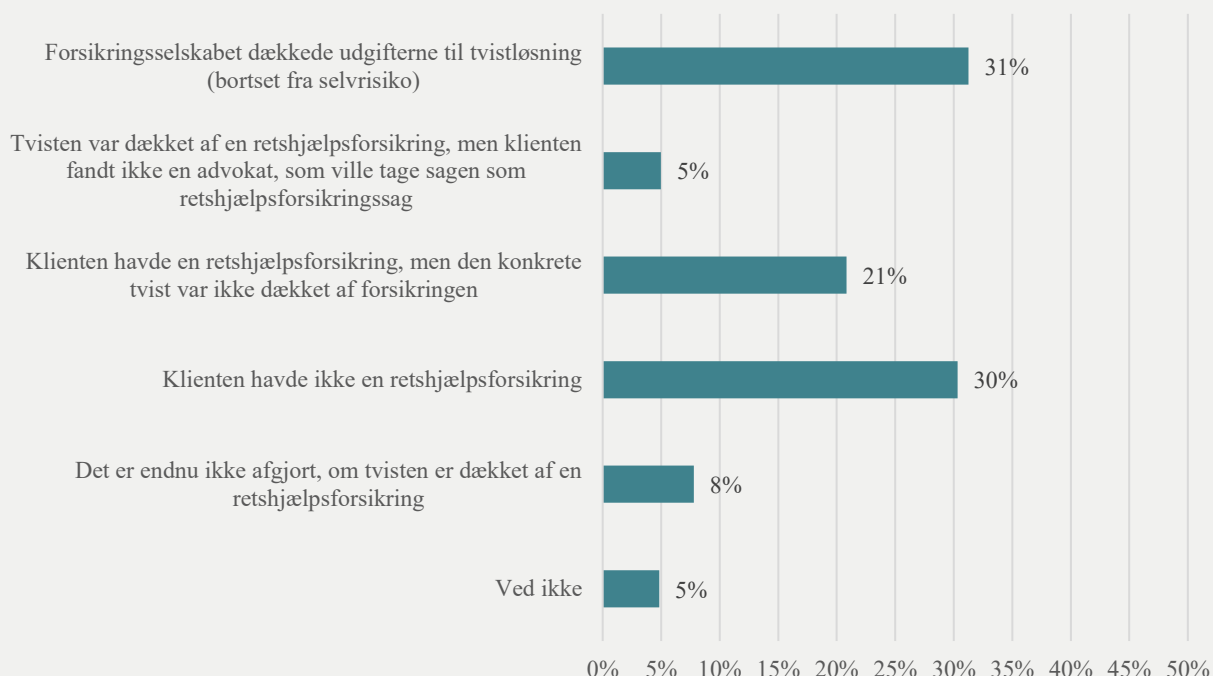
#### 4.2.4

#### Retshjælpsforsikring

I figur 4.7 præsenteres andelen af advokater, der angiver, at deres klient havde en retshjælpsforsikring, samt om forsikringen dækkede udgifterne til konflikten. 31 pct. af advokaterne angiver, at deres klient havde en retshjælpsforsikring, og at forsikringen dækkede udgifterne til konflikten. En næsten ligeså stor andel angiver dog, at klienten *ikke* havde en retshjælpsforsikring, dernæst at klienten havde en retshjælpsforsikring, men at forsikringen ikke dækkede udgifterne til den konkrete konflikt. En mindre andel af advokaterne angiver, at det endnu ikke er afgjort, om konflikten er dækket af en retshjælpsforsikring (8 pct.), eller at klienten havde en retshjælpsforsikring, men at klienten ikke kunne finde en advokat, der ville tage sagen som en retshjælpsforsikringssag (5 pct.).

**Figur 4.7**

Advokater, der har rådgivet privatpersoner i mindst én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, fordelt efter, om klienten i den seneste konflikt havde en retshjælpsforsikring, og om klientens udgifter til konflikten var dækket af forsikringen (pct.).



N = 643

Blandt retshjælpsinstitutionerne svarer knap en fjerdedel 'Ved ikke' på spørgsmålet om, hvorvidt deres klient har en retshjælpsforsikring, mens en tredjedel oplyser, at det endnu ikke er afgjort, om udgifterne til konflikten er dækket af en retshjælpsforsikring. De øvrige oplyser hyppigst, at klienten enten havde en retshjælpsforsikring, men at forsikringen ikke dækkede udgifterne til konflikten, eller at klienten ikke havde en retshjælpsforsikring.

## 4.3

### Rådgivning om og håndtering af retlige konflikter

I det følgende afsnit undersøges advokaters og retshjælpsinstitutioners rådgivning af privatpersoner i retlige konflikter, og hvordan klienterne håndterer konflikterne. Der tages igen udgangspunkt i den seneste retlige konflikt, som advokaterne og retshjælpsinstitutionerne har rådgivet en privatperson i, og hvor klienten har ment at have et krav hos modparten.

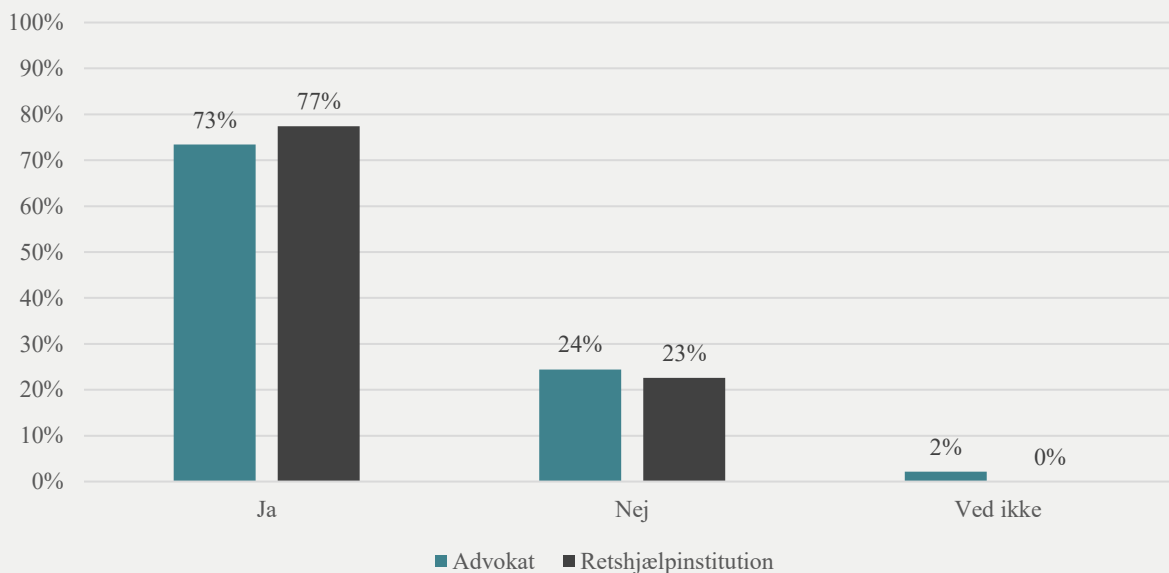
#### 4.3.1

#### Rådgivning om konfliktløsning hos en upartisk tredjepart

Figur 4.8 viser, at omtrent tre fjerdedele af advokaterne (73 pct.) og retshjælpsinstitutionerne (77 pct.) angiver, at de har rådgivet deres klient til at søge konflikten behandlet/løst hos en upartisk tredjepart, f.eks. hos domstolene, voldgiftsret eller en mediator.

**Figur 4.8**

Respondenter, der har rådgivet privatpersoner i mindst én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, fordelt efter om de i den seneste konflikt rådede klienten til at benytte en upartisk tredjepart (pct.).



N = Advokater: 643

Retshjælpsinstitutioner: 31

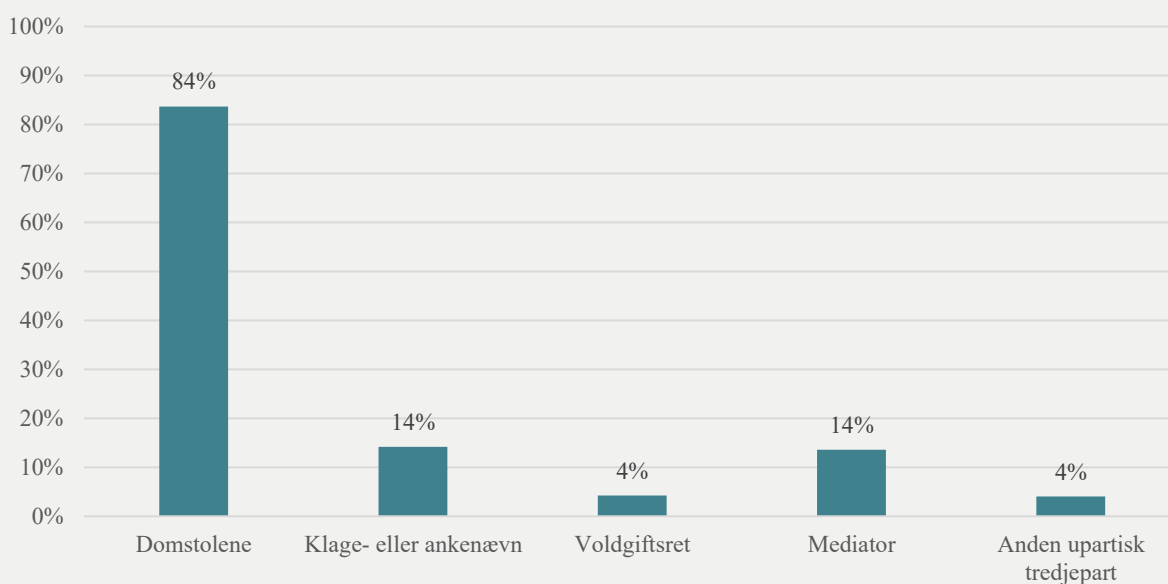
#### 4.3.2

##### Hvilke typer af upartiske tredjeparter har advokaterne rådet klienterne til at benytte for at få hjælp til at løse den retlige konflikt?

Langt de fleste, i alt 84 pct., af de advokater, der har svaret bekræftende på spørgsmålet om at have rådgivet deres klient til at benytte en upartisk tredjepart, angiver, at de har rådgivet klienten til at benytte domstolene, jf. figur 4.9. 14 pct. af advokaterne har rådgivet klienten til at henvende sig til henholdsvis et klage- eller ankenævn eller en mediator. En relativt lille andel – 4 pct. – har rådgivet deres klient til at benytte henholdsvis voldgift eller en anden type upartisk tredjepart. Det bemærkes i den forbindelse, at advokaterne har kunnet vælge flere svarmuligheder, og at andelen i figuren derfor ikke summerer til 100 pct. Dette skyldes, at advokaterne kan have rådgivet deres klient til at kontakte flere typer af upartiske tredjeparter.

**Figur 4.9**

Advokater, der har rådgivet privatpersoner i mindst én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, og som i den seneste konflikt rådgav klienten til at benytte en upartisk tredjepart af den nævnte type (flere svarmuligheder) (pct.).



N = 472

Fordelingen blandt retshjælpsinstitutioner svarer til fordelingen blandt advokater. Det er således størstedelen af retshjælpsinstitutionerne, der angiver, at de har rådgivet deres klient til at benytte domstolene, mens den næststørste andel har rådgivet klienten til at henvende sig til et klage- eller ankenævn. Der er for få retshjælpsinstitutioner til, at det er meningsfuldt at vise de nøjagtige andele i en figur.

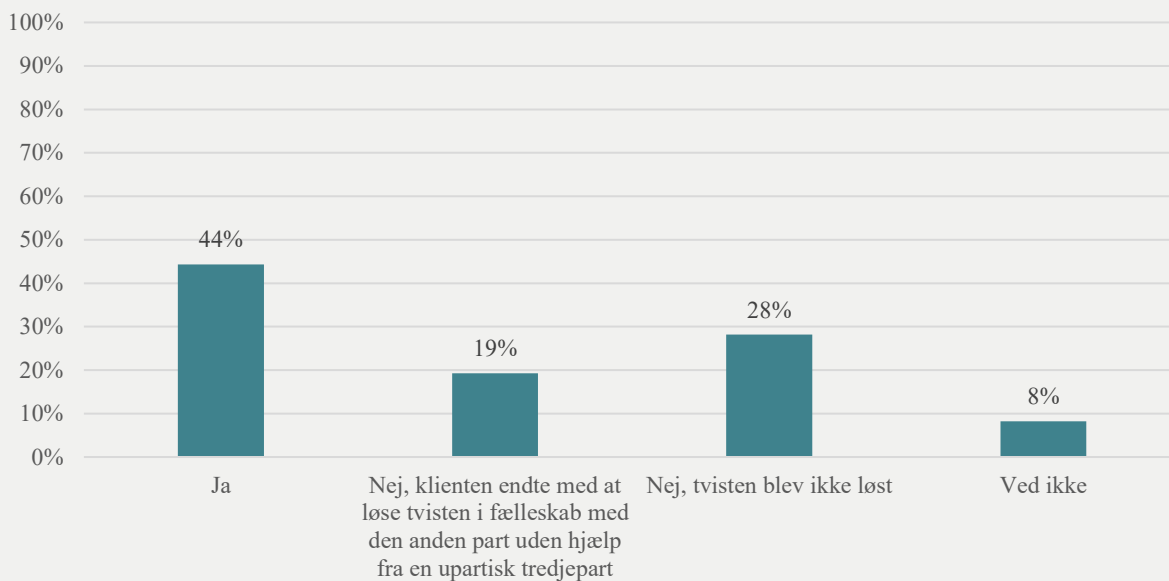
#### 4.3.3

#### Fik klienten løst den retlige konflikt hos en upartisk tredjepart?

Figur 4.10 viser, at 44 pct. af advokaterne angiver, at deres klient fik løst den retlige konflikt hos en upartisk tredjepart. Af de resterende advokater oplyser 19 pct., at konflikten blev løst af klienten i fællesskab med modparten, 28 pct. at konflikten *ikke* blev løst, mens de øvrige oplyser, at de er uvidende om, hvorvidt og hvordan konflikten er afsluttet.

Figur 4.10

Advokater, der har rådgivet privatpersoner i mindst én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, fordelt efter om klienten i den seneste konflikt fik konflikten løst hos en upartisk tredjepart (pct.).



N = 643

Blandt retshjælpsinstitutionerne svarer langt størstedelen, at de er uvidende om konfliktens afslutning. Dette er sandsynligvis et udtryk for, at retshjælpsinstitutioner i mange tilfælde rådgiver klienter tidligere i forløbet end advokater, og at retshjælpsinstitutionerne derfor ikke nødvendigvis har kendskab til, om – og eventuelt hvordan – konflikten er afsluttet.

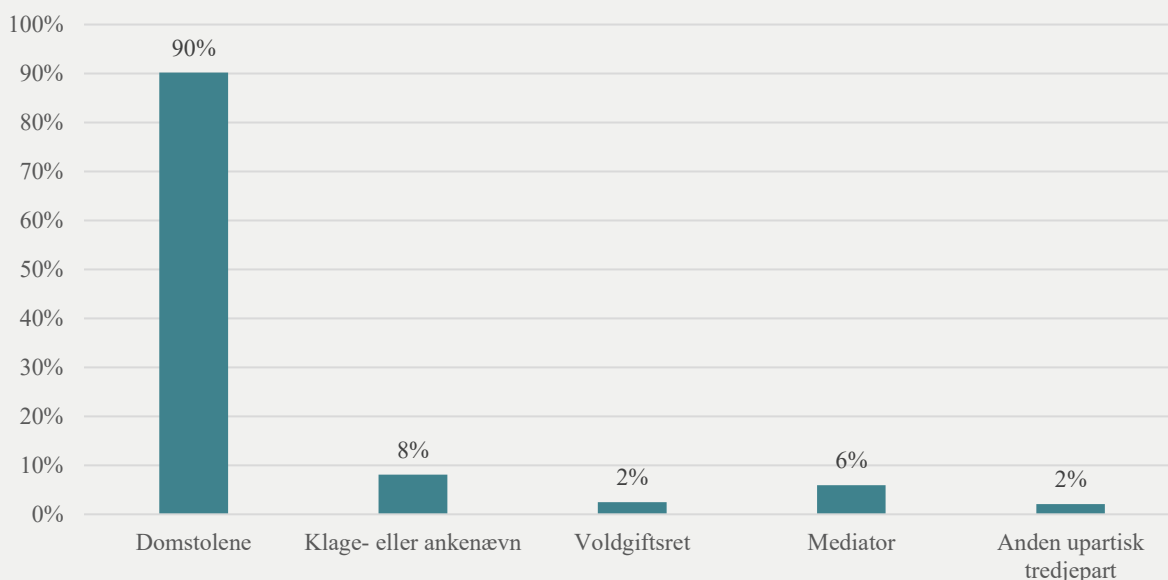
#### 4.3.4

##### Hvilken type upartisk tredjepart behandlede/løste konflikten?

Advokaterne er efterfølgende blevet spurgt, hvilken type upartisk tredjepart deres klient fik behandlet/løst den retlige konflikt hos, hvis konflikten blev behandlet/løst hos en sådan. Langt størstedelen – 90 pct. – af advokaterne angiver, at klienten fik behandlet/løst konflikten ved domstolene, mens 8 pct. angiver, at konflikten blev behandlet/løst ved et klage- eller ankenævn, jf. tabel 4.11. Dette skal formentlig ses i lyset af, at det ofte ikke er nødvendigt at søge rådgivning hos en advokat, hvis en konflikt behandles ved et klage- eller ankenævn. Ydermere oplyser 6 pct. af advokaterne, at den retlige konflikt blev behandlet/løst hos en mediator, og 2 pct. at konflikten blev behandlet/løst hos henholdsvis en voldgiftsret eller en anden type upartisk tredjepart. Figuren summerer ikke til 100 pct., da advokaterne har kunnet vælge flere svarmuligheder. Dette skyldes, at en retlig konflikt kan være behandlet flere steder, før der eksempelvis er anlagt en civil sag ved domstolene.

**Figur 4.11**

Advokater fordelt efter hvilken type upartisk tredjepart deres klient fik behandlet/løst deres konflikt hos (Flere svarmuligheder).



N = 285

Der kan ikke siges noget generelt om de retlige konflikter, som retshjælpsinstitutionerne har rådgivet privatpersoner i, da det som nævnt i afsnittet ovenfor er relativt få af retshjælpsinstitutionerne, der ved, hvordan konflikterne er behandlet/løst.



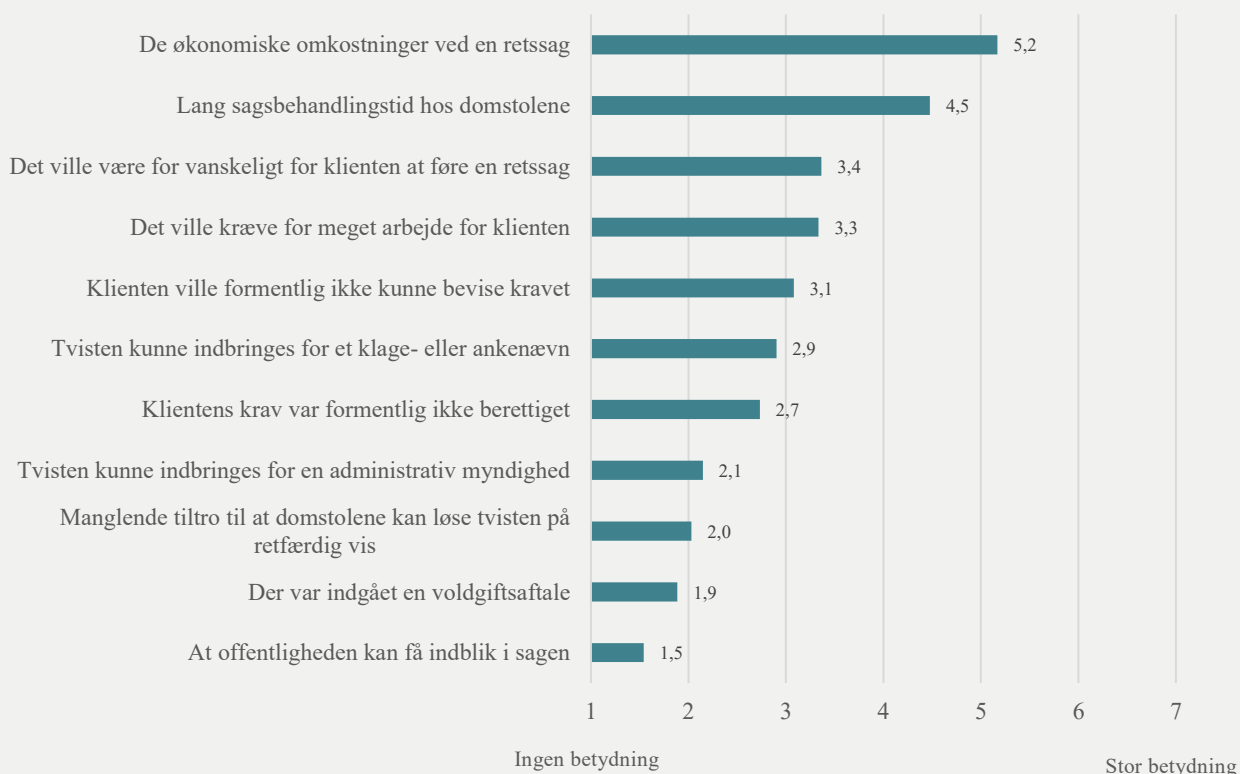
### Årsager til ikke at råde privatpersoner til at benytte domstolene til løsning af retlige konflikter

De advokater og retshjælpsinstitutioner, som angiver, at de *ikke* rådede deres klient til at benytte domstolene, er blevet spurgt, hvor stor betydning en række forhold havde for den beslutning.

For hvert forhold præsenteret i figur 4.12 har advokaterne og retshjælpsinstitutionerne kunnet svare på en skala fra 1 'Ingen betydning' til 7 'Stor betydning'.

**Figur 4.12**

Advokaternes gennemsnitlige vurdering af de nævnte forholds betydning for ikke at råde deres klient til at benytte domstolene til løsning af den retlige konflikt (skala fra 1 'Ingen betydning' til 7 'Stor betydning').<sup>14</sup>



<sup>14</sup> I alt 234 advokater har vurderet betydningen af de enkelte forhold. Der er dog kun de advokater, som har svaret, at de enkelte forhold havde en form for betydning, der indgår i beregningen af gennemsnittene, jf. fodnote 10. Antallet af besvarelser, som lægger til grund for beregningerne for de enkelte forhold, er som følger: 'De økonomiske omkostninger ved en retssag' 196., 'Lang sagsbehandlingstid hos domstolene' 197., 'Det ville være for vanskeligt for klienten at føre en retssag' 189., 'Det ville kræve for meget arbejde for klienten' 191., 'Klienten ville formentlig ikke kunne bevise kravet' 173., 'Twisten kunne indbringes for et klage- eller ankenævn' 145., 'Klientens krav var formentlig ikke berettiget' 165., 'Twisten kunne indbringes for en administrativ myndighed' 135., 'Manglende tiltro til at domstolene kan løse tvisten på retfærdig vis' 185., 'Der var indgået en voldgiftsaftale' 133., 'At offentligheden kan få indblik i sagen' 183.

Det er advokaternes gennemsnitlige vurdering af, hvor stor betydning de enkelte forhold havde for, at de *ikke* rådgav deres klient til at benytte domstolene, der præsenteres i figuren. Jo højere tallet er, desto større betydning havde forholdet. Foruden skalaværdierne 1-7 har advokaterne (og retshjælpsinstitutionerne) kunnet svare 'Ikke relevant/ikke aktuelt' og 'Ved ikke'.<sup>15</sup> 'De økonomiske omkostninger ved en retssag' er det enkeltstående forhold, som advokaterne tillægger størst betydning for, at de ikke rådgav deres klient til at benytte domstolene til at løse den retlige konflikt. Dernæst følger 'Lang sagsbehandlingstid ved domstolene'.

'De økonomiske omkostninger ved en retssag' er også det forhold, som de 15 retshjælpsinstitutioner, der har besvaret spørgsmålet, tillægger størst betydning i forhold til ikke at råde deres klienter til at benytte domstolene. Dernæst følger 'Klienten ville formentlig ikke kunne bevise kravet', 'Tvisten kunne indbringes for en administrativ myndighed', og 'Tvisten kunne indbringes for et klage- eller ankenævn'.

De advokater og retshjælpsinstitutioner, som oplyser, at de ikke rådede deres klient til at benytte domstolene, har haft mulighed for at uddybe årsagerne hertil i tekst. I alt 139 advokater/retshjælpsinstitutioner har benyttet sig af denne mulighed.

En del af svarene angår allerede eksisterende svarkategorier, jf. figur 4.12, herunder de økonomiske omkostninger, lange sagsbehandlingstider, muligheden for i stedet at indbringe sagen for et klage- eller ankenævn eller en administrativ myndighed, eller at der var indgået en aftale om voldgift. Mange af de advokater/retshjælpsinstitutioner, som omtaler de økonomiske omkostninger ved en retssag beskriver, at værdien af klientens krav hos modparten ikke havde en størrelse, der stod mål med sagsomkostningerne, og at det derfor ikke gav mening at råde klienterne til at benytte domstolene. Lidt sjældnere nævnes det, 1) at det var muligt at indgå et forlig med modparten, og 2) at det ikke var muligt for klienten af få økonomisk støtte til at føre en retssag, f.eks. fordi klienten ikke kunne få retshjælp eller kun begrænset retshjælp, eller fordi det ikke var muligt at få fri proces.

<sup>15</sup> Advokater, som har svaret 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke', er ikke inkluderet i udregningen af gennemsnittene i figur 4.12. Andelen af advokater, der til de enkelte forhold har svaret 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke' er følgende: 'De økonomiske omkostninger ved en retssag' 16 pct., 'Lang sagsbehandlingstid hos domstolene' 16 pct., 'Det ville være for vanskeligt for klienten at føre en retssag' 19 pct., 'Det ville kræve for meget arbejde for klienten' 18 pct., 'Klienten ville formentlig ikke kunne bevise kravet' 26 pct., 'Tvisten kunne indbringes for et klage- eller ankenævn' 38 pct., 'Klientens krav var formentlig ikke berettiget' 29 pct., 'Tvisten kunne indbringes for en administrativ myndighed' 42 pct., 'Manglende tiltro til at domstolene kan løse tvisten på retfærdig vis' 21 pct., 'Der var indgået en voldgiftsaftale' 43 pct., 'At offentligheden kan få indblik i sagen' 22 pct..

## 4.4

### Klienternes tilfredshed med håndteringen og udfaldet af den seneste retlige konflikt

I det følgende afsnit belyses klienternes tilfredshed med en række forhold relateret til håndteringen og udfaldet af den retlige konflikt. Resultaterne er forbundet med en vis usikkerhed, da det er advokaterne og retshjælpsinstitutionerne, som har besvaret spørgsmålene ud fra deres viden om klienternes tilfredshed.

Nedenfor præsenteres advokaternes vurdering af klienternes tilfredshed med forskellige forhold vedrørende håndteringen og udfaldet af den seneste retlige konflikt, som advokaterne har rådgivet en privatperson i. Om hvert forhold har advokaterne kunnet svare 'Meget tilfreds', 'Tilfreds', 'Hverken tilfreds eller utilfreds', 'Utilfreds', 'Meget utilfreds', 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke'.<sup>16</sup>

Resultaterne er fordelt efter, om klienten har fået behandlet/løst konflikten hos henholdsvis domstolene, en anden type upartisk tredjepart eller i fællesskab med modparten.<sup>17</sup> Det bemærkes i den forbindelse, at relativt få advokater angiver, at deres klient fik behandlet/løst konflikten hos en anden upartisk tredjepart end domstolene, og at resultaterne for denne gruppe derfor er forbundet med stor statistisk usikkerhed.

#### 4.4.1

##### Tilfredse klienter

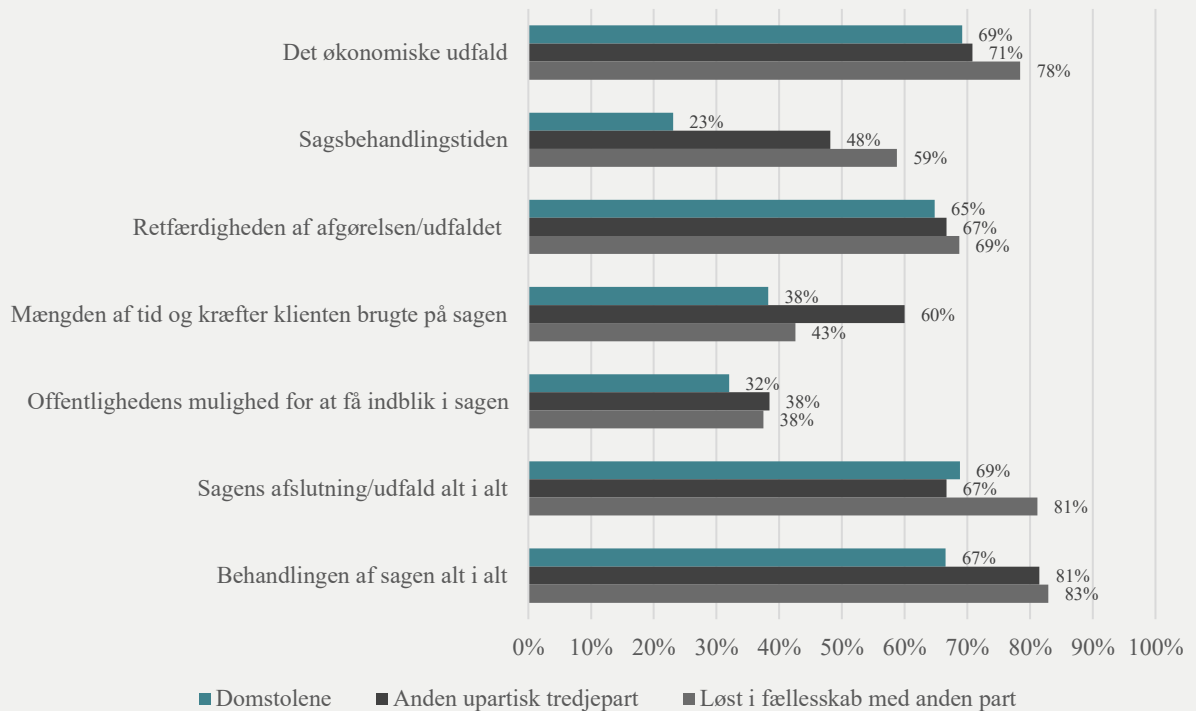
Figur 4.15 viser, at andelen af advokater, der oplyser, at deres klienter er *meget tilfredse* eller *tilfredse* med de nævnte forhold, enten er mindre blandt dem, der har benyttet domstolene, end blandt de øvrige, eller på samme niveau. Andelen af meget tilfredse/tilfredse klienter, der har benyttet domstolene, er særligt lille, når der spørges til 'Sagsbehandlingstiden'.

<sup>16</sup> Advokater, som har svaret 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke' til det enkelte forhold, er ikke inkluderet i beregningerne af andelen af tilfredse/utilfredse klienter i til figur 4.15 og 4.16. Dette skyldes, at andelen varierer alt efter, om klienterne har benyttet en upartisk tredjepart og i så fald hvilken type. Anskues de enkelte forhold i samme rækkefølge som i figurerne, er andelen af advokater, hvis klienter har benyttet 'Domstolene', og svaret 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke', følgende i figur 4.15): 12 pct., 4 pct., 3 pct., 13 pct., 51. pct., 3. pct. og 4 pct. Tilsvarende for 'Anden upartisk tredjepart' er som følger: 14 pct., 4 pct., 4 pct., 11 pct., 54 pct., 4 pct. og 4 pct. Tilsvarende for 'Løst i fællesskab med anden part' er som følger: 6 pct., 8 pct., 7 pct., 13 pct., 68 pct., 6 pct. og 6 pct.

<sup>17</sup> Klienterne kan som tidligere nævnt have fået behandlet den samme konflikt ved flere forskellige typer af upartiske tredjeparter. I de følgende analyser er besvarelsene kategoriseret på den måde, at advokater, hvis klienter har været ved domstolene, men eventuelt også ved andre typer af upartiske tredjeparter, er inkluderet i kategorien 'Domstolene'. Det skyldes, at sagen vil være afsluttet ved denne instans. Besvarelsene inkluderes kun i kategorien 'Anden upartisk tredjepart', hvis konflikterne har været behandlet ved mindst én anden type upartisk tredjepart end domstolene og samtidig *ikke* har været behandlet ved domstolene.

**Figur 4.15**

Klienter, som ifølge advokaterne, er *meget tilfredse* eller *tilfredse* med de nævnte forhold vedrørende håndteringen og udfaldet af den seneste retlige konflikt, fordelt efter om konflikten er behandlet/løst ved domstolene, en anden type upartisk tredjepart eller i fællesskab med modparten (pct.).<sup>18</sup>



Andelen af meget tilfredse eller tilfredse klienter er statistisk signifikant mindre blandt dem, som har benyttet domstolene, end blandt dem, som har benyttet en *anden type upartisk tredjepart*, hvad angår 'Sagsbehandlingstiden' og 'Mængden af tid og kræfter klienten brugte på sagen'.

Tilsvarende er andelen af meget tilfredse eller tilfredse klienter statistisk signifikant mindre blandt dem, der har benyttet domstolene, end blandt dem, der har *løst konflikten i fællesskab med modparten*, hvad angår 'Sagsbehandlingstiden', 'Sagens afslutning/udfald alt i alt' og 'Behandlingen af sagen alt i alt'.

<sup>18</sup> Advokater, som har svaret 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke' til det enkelte forhold i figuren, er som nævnt ikke inkluderet i udregningen af andelen af meget tilfredse/tilfredse klienter, jf. fodnote 12. Anskues de enkelte forhold i samme rækkefølge som i figuren, er antallet af advokater, hvis klient har benyttet 'Domstolene', og som indgår i udregningen af de enkelte andele, følgende: 227, 247, 250, 230, 125, 250, 248. Tilsvarende for 'Anden upartisk tredjepart': 24, 27, 27, 25, 13, 27 og 27. Tilsvarende for 'Løst i fællesskab med modparten': 116, 114, 115, 108, 40, 117 og 117.

Der er generelt en stor andel meget tilfredse/tilfredse klienter med forholdene 'Det økonomiske udfald', 'Retfærdigheden af afgørelsen/udfaldet', 'Sagens afslutning/udfald alt i alt' og 'Behandlingen af sagen alt i alt'. Dette gælder uanset, hvordan klienten har valgt at håndtere konflikten.

Antallet af retshjælpsinstitutioner, som har besvaret spørgsmålene om klienternes tilfredshed, er for lavt til at lave en analyse af generelle trends.

#### 4.4.2

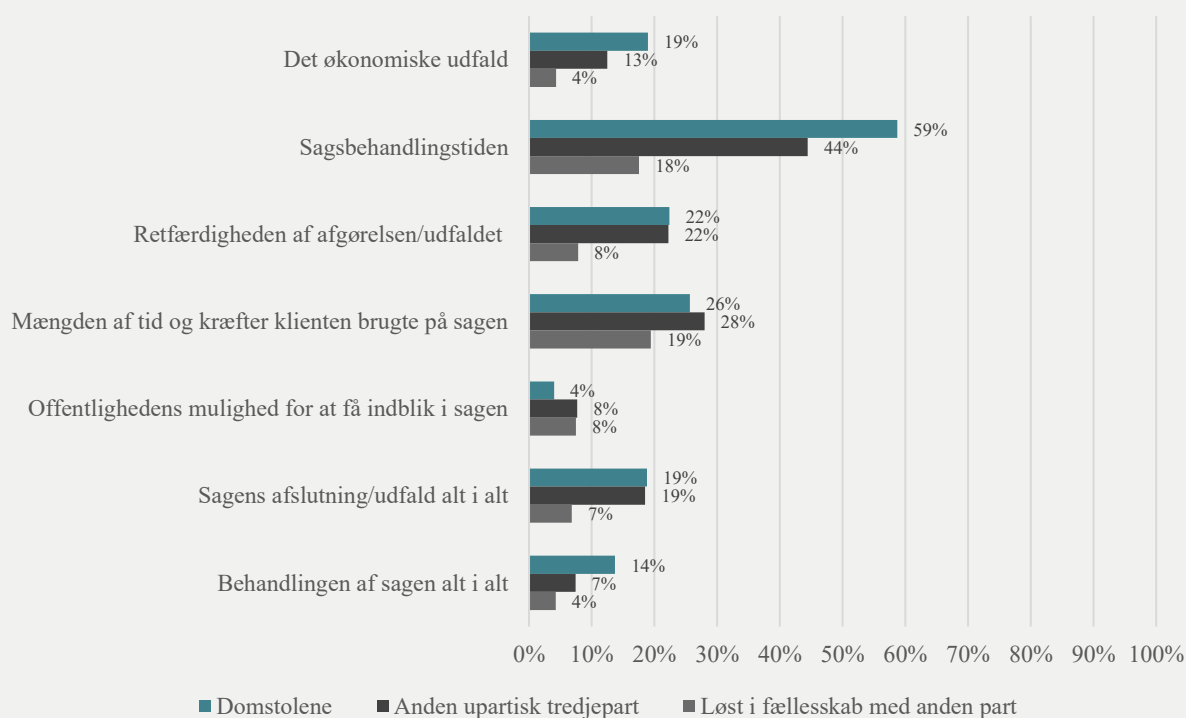
#### Utilfredse klienter

Figur 4.16 vedrører andelen af klienter, der ifølge advokaterne er enten *utilfredse* eller *meget utilfredse* med de nævnte forhold vedrørende håndteringen og udfaldet af den retlige konflikt. Andelen af utilfredse eller meget utilfredse klienter er større blandt dem, der har benyttet domstolene, end blandt dem, der har benyttet en *anden type upartisk tredjepart*, hvad angår 'Det økonomiske udfald', 'Sagsbehandlingstiden' og 'Behandlingen af sagen alt i alt'. Forskellene er dog ikke statistisk signifikante og kan dermed bero på en tilfældighed.

Andelene af utilfredse eller meget utilfredse klienter er til gengæld statistisk signifikant større blandt dem, som har benyttet domstolene, end blandt dem, som har *løst konflikten i fællesskab med modparten*, hvad angår 'Det økonomiske udfald', 'Sagsbehandlingstiden', 'Retfærdigheden af afgørelsen/udfaldet', 'Sagens afslutning/udfald alt i alt' og 'Behandlingen af sagen alt i alt'.

**Tabel 4.16**

Klienter, som ifølge respondenterne, er *utilfredse* eller *meget utilfredse* med de nævnte forhold vedrørende konflikthåndtering- og udfald i respondentens senest afsluttede retlige konflikt, fordelt efter om konflikten er håndteret ved domstolene, en anden upartisk tredjepart eller uden indblanding af en upartisk tredjepart (pct.).<sup>19</sup>



<sup>19</sup> Se fodnote 15 for informationer om antallet af besvarelser, der ligger til grund for figuren.

Som tidligere nævnt er antallet af retshjælpsinstitutioner, som har besvaret spørgsmålene om klienternes tilfredshed/utilfredshed, for lavt til at lave en analyse af generelle trends.

#### 4.4.3

##### **Sammenligning af konflikter der behandles ved domstolene, en anden type upartisk tredjepart eller løses i fællesskab med modparten**

Forskellene i klienterne tilfredshed og utilfredshed med de forskellige forhold, som er nævnt i figur 4.15 og 4.16, kan potentielt hænge sammen med karakteren af de konflikter, som behandles/løses ved henholdsvis domstolene, en anden type upartisk tredjepart og i fællesskab med modparten. Det kan eksempelvis nævnes, at modparten oftere er en anden privatperson i retlige konflikter, hvor klienter har benyttet domstolene (53 pct.), sammenlignet med konflikter, hvor klienten har benyttet en anden type upartisk tredjepart (19 pct.) eller løst konflikten i fællesskab med modparten (30 pct.). Forskellen i tilfredshed *kan* således også være et udtryk for forskelle i sagens karakter

#### 4.5

##### **Den generelle tilfredshed med domstolene ifølge advokater og retshjælpsinstitutioner**

Med henblik på at afdække nogle generelle tendenser er det undersøgt, hvordan advokater og retshjælpsinstitutioner med flere klienter med civile sager ved domstolene generelt vurderer klienternes tilfredshed med domstolene på en række forhold vedrørende konflikthåndteringen og udfaldet.

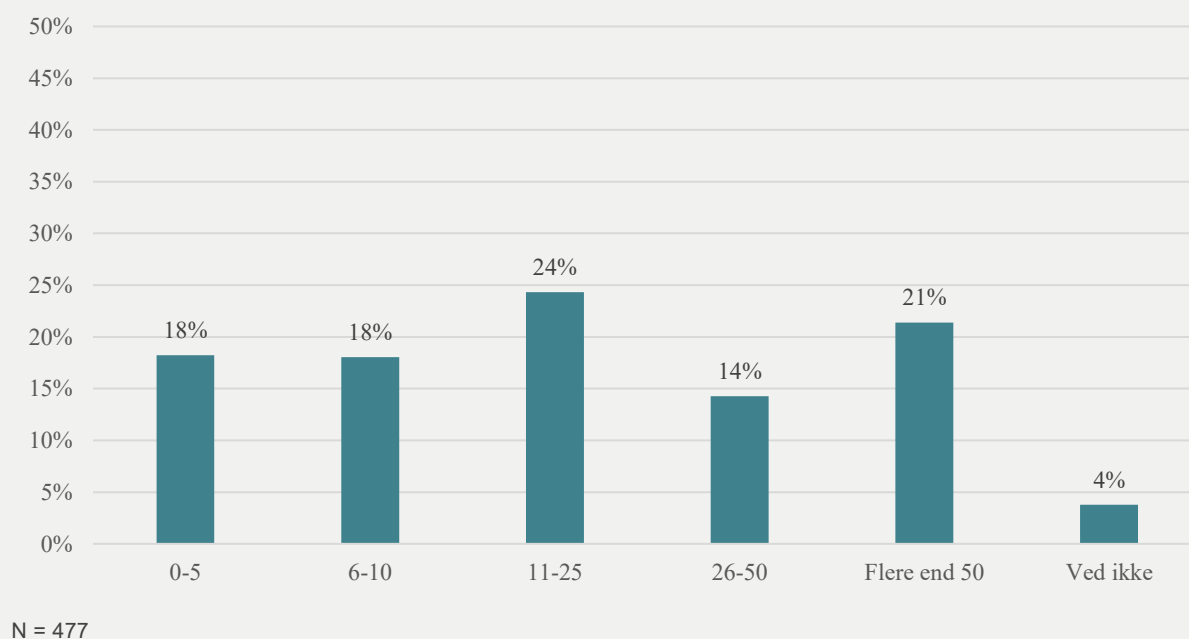
#### 4.5.1

##### Antal sager ført ved domstolene

Advokater og retshjælpsinstitutioner, der har rådgivet mere end 5 privatpersoner i retlige konflikter inden for de seneste 3 år, er yderligere spurgt, i hvor mange af disse sager klienten er endt med at få behandlet/løst konflikten ved *domstolene*. Figur 4.17 viser, at godt tre fjerdedele af de advokater, som har rådgivet privatpersoner i mere end 5 af sådanne konflikter i tidsperioden, har rådgivet i mere end 5 sager, hvor klienten har benyttet *domstolene*.

Figur 4.17

Advokater, der har rådgivet privatpersoner i mere end 5 retlige konflikter inden for de seneste 3 år, fordelt efter antallet af konflikter som blev behandlet/løst ved *domstolene* (pct.).



En relativt stor andel af retshjælpsinstitutioner ved ikke, i hvor mange tilfælde klienten har fået behandlet/løst konflikten ved domstolene.

#### 4.5.2

##### Generel tilfredshed/utilfredshed blandt klienter som har benyttet domstolene

De advokater og retshjælpsinstitutioner, som har rådgivet privatpersoner i mere end 5 retlige konflikter inden for de seneste 3 år, og hvor klienten har fået behandlet/løst konflikten ved *domstolene*, er blevet spurgt, hvor tilfredse klienterne generelt er med en række forhold relateret til håndteringen og udfaldet af konflikten.

Antallet af besvarelser fra retshjælpsinstitutioner er ikke tilstrækkeligt stort til at foretage analyser af klienternes tilfredshed/utilfredshed generelt. Advokaternes besvarelser er præsenteret i figur 4.18.

Figur 4.18 viser, at for flere af de oplyste forhold er andelen af *meget tilfredse* eller *tilfredse* klienter markant større end andelen af *utilfredse* eller *meget utilfredse* klienter. Dette gælder



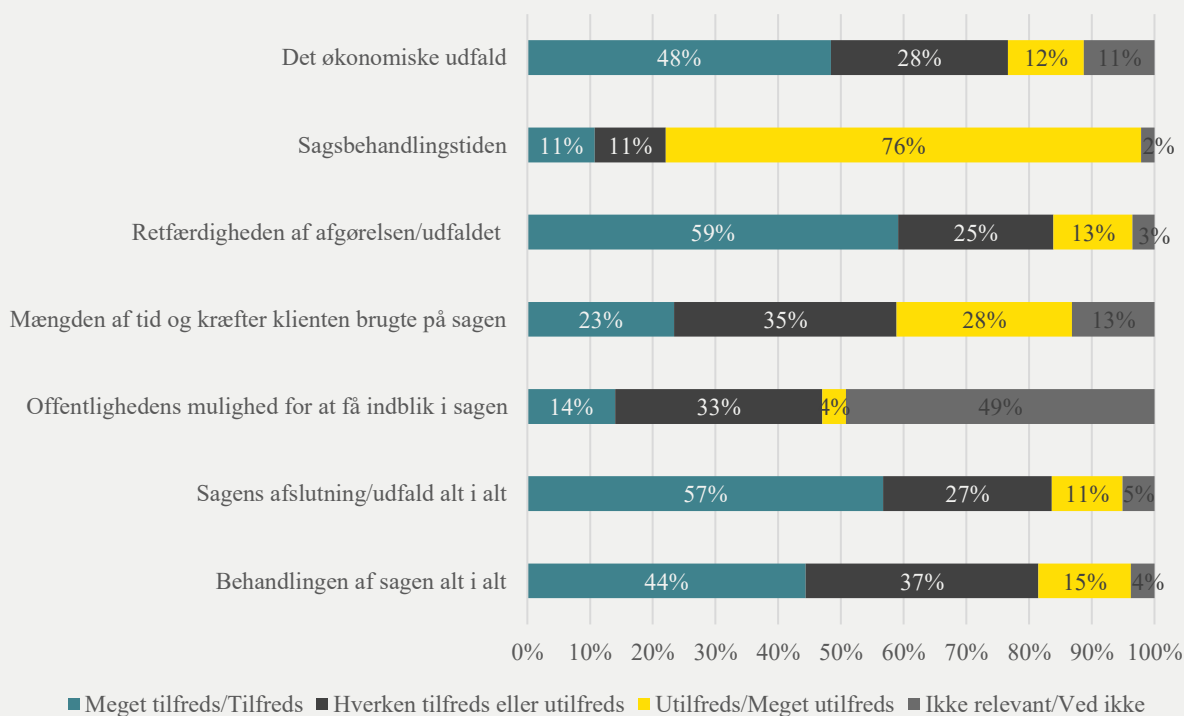
i forhold til 'Det økonomiske udfald', 'Retfærdigheden af afgørelsen/udfaldet', 'Sagens afslutning/udfald alt i alt' og 'Behandlingen af sagen alt i alt'.

Hvad angår 'Sagsbehandlingstiden' er en langt større andel af klienterne ifølge advokaterne dog utilfredse/meget utilfredse end meget tilfredse/tilfredse. Tilsvarende er andelen af utilfredse/meget utilfredse klienter større end andelen af meget tilfredse/tilfredse med hensyn til 'Mængden af tid og kræfter som klienten brugte på sagen'. Forskellen er dog væsentligt mindre end for 'Sagsbehandlingstiden'.

'Offentlighedens mulighed for at få indblik i sagen' er det forhold, som flest advokater vurderer som irrelevant for klienternes tilfredshed med konflikthåndteringen og udfaldet af konflikten, idet knap halvdelen svarer 'Ikke relevant/ikke aktuelt' eller 'Ved ikke'.

**Figur 4.18**

Advokater, der har rådgivet privatpersoner i mere end 5 retlige konflikter inden for de seneste 3 år, og hvor konflikten blev behandlet/løst ved *domstolene*, fordelt efter graden af klienternes tilfredshed med de nævnte forhold vedrørende håndteringen og udfaldet af konflikten (pct.).



N = 372

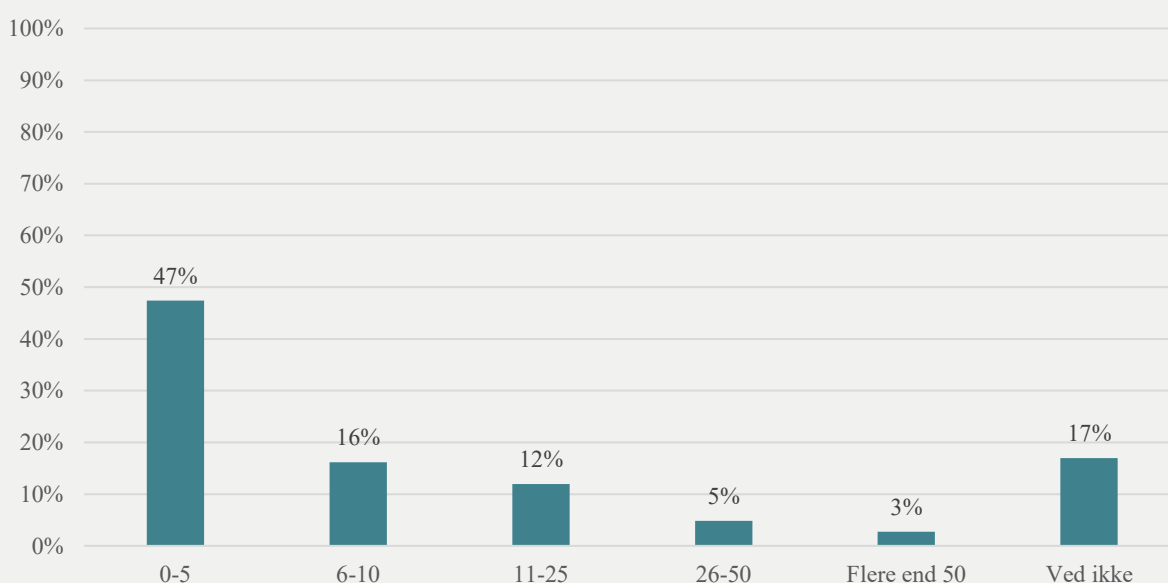
#### 4.5.3

##### **Antal sager, hvor klienten ikke fik løst den retlige konflikt, selvom klienten havde et berettiget krav hos modparten**

De advokater og retshjælpsinstitutioner, som har rådgivet privatpersoner i mere end 5 retlige konflikter inden for de seneste 3 år, er ligeledes blevet spurgt, i hvor mange sager klienten *ikke* fik løst konflikten, selvom advokaten/retshjælpsinstitutionen vurderede, at klienten havde et berettiget krav hos modparten. Advokaternes svar er afbilledet i figur 4.19, som bl.a. viser, at godt en tredjedel af de adspurgte vurderer, at de har rådgivet i flere end 5 konflikter, hvor klienten havde et berettiget krav hos modparten, men hvor konflikten ikke blev løst.

**Figur 4.19**

Advokater, der har rådgivet i mere end én retlig konflikt inden for de seneste 3 år, fordelt efter antal sager, hvor klienten ikke fik løst konflikten, selvom advokaten vurderede, at klienten havde et berettiget krav hos modparten (pct.).



N = 477

Størstedelen af retshjælpsinstitutioner ved ikke, hvor mange af de omtalte sager de har rådgivet i.

#### 4.5.4

##### **Årsager til at klienterne ikke søgte hjælp hos domstolene**

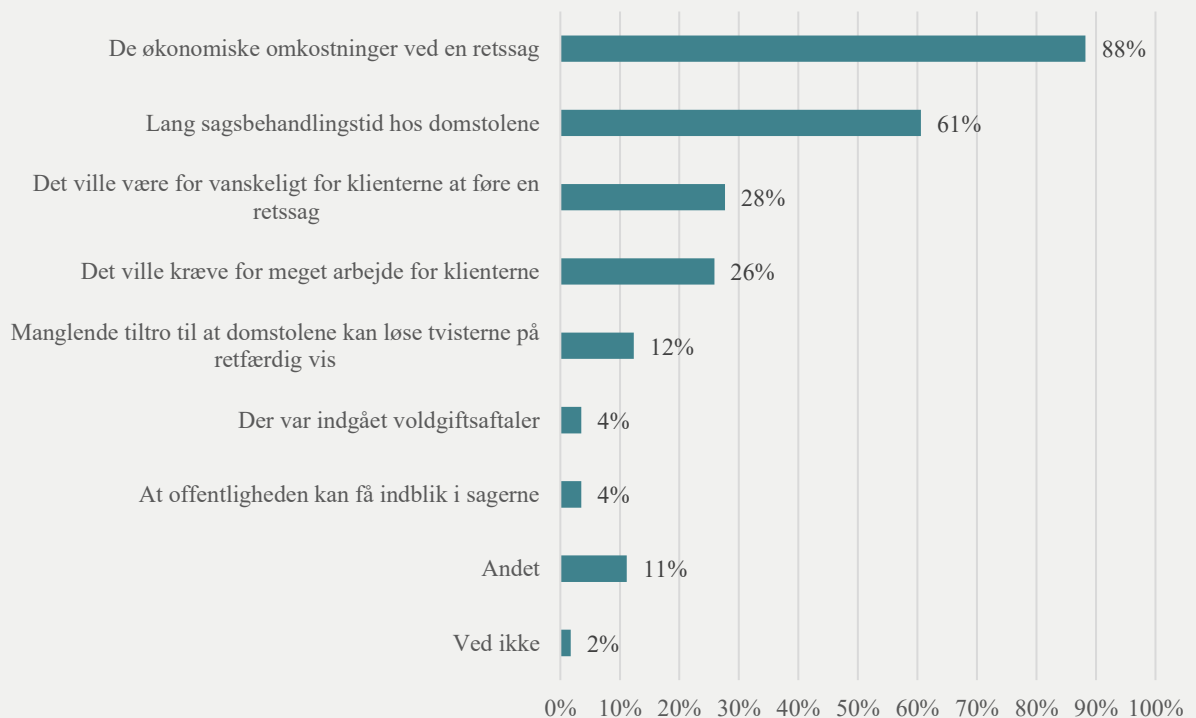
Advokater og retshjælpsinstitutioner – som har rådgivet privatpersoner i mere end 5 retlige konflikter inden for de seneste 3 år, hvor klienten ikke fik løst konflikten, selvom advokaten/retshjælpsinstitutionen vurderede, at klienten havde et berettiget krav hos modparten – er blevet spurgt, hvad de gennemgående årsager er til, at klienterne *ikke* søgte hjælp til konfliktløsning hos *domstolene*. Fordelingen af advokaternes besvarelser er vist i figur 4.20. Figuren summerer ikke til 100 pct., da det har været muligt at vælge flere årsager.

Der er igen for få besvarelser fra retshjælpsinstitutioner til at sige noget om de gennemgående årsager til, at deres klienter ikke er gået til domstolene.

Figur 4.20. viser, at langt størstedelen – 88 pct. – af de adspurgte advokater vurderer, at 'De økonomiske omkostninger ved en retssag' er en gennemgående årsag til, at klienterne ikke søgte hjælp hos domstolene. Den næsthøypigste årsag – som angives af 61 pct. – er 'Lang sagsbehandlingstid hos domstolene'. Derefter følger 'Det ville være for vanskeligt for klienterne at føre en retssag' og 'Det ville kræve for meget arbejde for klienterne', som henholdsvis 28 pct. og 26 pct. af advokaterne angiver som en gennemgående årsag. En noget mindre, men stadig væsentlig andel – 12 pct. – oplyser, at 'Manglende tiltro til at domstolene kan løse tvisterne på retfærdig vis' er en gennemgående årsag til, at klienterne ikke søgte hjælp hos domstolene. De øvrige årsager nævnes langt mindre hyppigt.

**Figur 4.20**

Advokater fordelt efter de gennemgående årsager til, at klienterne *ikke* søgte hjælp hos *domstolene*, selvom klienterne ifølge advokaterne havde et berettiget krav hos modparten (flere svarmuligheder) (pct.).



N = 170

Advokaterne og retshjælpsinstitutionerne har haft muligheden for at uddybe de gennemgående årsager til, at klienterne ikke søgte hjælp til konfliktløsning hos domstolene. I alt 77 advokater/retshjælpsinstitutioner har benyttet sig af denne mulighed, og en stor del af dem beskriver, at de økonomiske omkostninger, der er forbundet med en retssag, ofte ikke står mål med kravets økonomiske værdi. Dette gælder ikke så overraskende særligt i konflikter/sager, hvor det økonomiske krav er relativt lille. Det er uklart, hvor denne grænse går, men enkelte respondenter nævner en grænse ved ca. 150.000 kr.

Nogle advokater og retshjælpsinstitutioner nævner i forbindelse med de lange sagsbehandlingstider ved domstolene, at klienterne kan risikere at skulle vente i flere år på en afgørelse, og at det kan afholde dem fra at gå til domstolene.

En del advokater/retshjælpsinstitutioner nævner desuden, at mangel på retshjælp eller begrænset retshjælp samt at der ikke er mulighed for fri proces som nogle gennemgående årsager til at klienterne fravælger domstolene. Flere respondenter nævner i den forbindelse, at en del af forklaringen på dette relaterer sig til processen for småsager, hvor advokaten alene får betaling for at deltage i hovedforhandlingerne. Det nævnes også, at retshjælpsforsikringerne dækker et alt for lille beløb, og at advokaterne derfor ville skulle arbejde for et langt lavere honorar end normalt. Om fri proces nævner nogle af respondenterne, at reglerne er for restriktive, mens andre beskriver, at betalingen i sagerne er for lav.

# 5

## Litteratur

Eiriksson, Birgitte A. (2019), Den danske retshjælpsmodel. Retshjælp, retshjælpsforsikring og fri proces. Justitia.

Hammerslev, Ole & Nielsen, Stine P. P. (2020). Veje til retshjælp fra et borgerperspektiv - En rapport om borgeres adgang til hjælp og juridisk Bistand. Syddansk Universitet. Juridisk Institut.

Implement Consulting Group (2018). Analyse til brug for domstolenes mål, indsatser og digitaliseringsstrategi. Bruger- og interessentanalyse Danmarks Domstole.

Rambøll (2015). Domstolsstyrelsen  
Markedsanalyse for domstolene.

Rothe, H., et al. (2020). Erhvervslivets adgang til domstolene. København, Justitia.

# Bilag 1: Udviklingen i antallet af civile sager

**Bilagstabel 1**

Antal civile sager i byretterne, 2004-2021.

|             | <b>Modtagne civile sager</b> | <b>heraf almindelige civile sager</b> |
|-------------|------------------------------|---------------------------------------|
| <b>2004</b> | 131.409                      | 110.232                               |
| <b>2005</b> | 67.560                       | 51.415                                |
| <b>2006</b> | 63.171                       | 46.889                                |
| <b>2007</b> | 65.032                       | 50.819                                |
| <b>2008</b> | 64.873                       | 23.284                                |
| <b>2009</b> | 68.576                       | 24.189                                |
| <b>2010</b> | 68.310                       | 22.819                                |
| <b>2011</b> | 58.958                       | 17.884                                |
| <b>2012</b> | 50.879                       | 15.061                                |
| <b>2013</b> | 48.776                       | 12.955                                |
| <b>2014</b> | 46.229                       | 11.754                                |
| <b>2015</b> | 45.893                       | 11.417                                |
| <b>2016</b> | 45.713                       | 11.184                                |
| <b>2017</b> | 45.115                       | 12.072                                |
| <b>2018</b> | 46.190                       | 10.865                                |
| <b>2019</b> | 53.920                       | 11.315                                |
| <b>2020</b> | 44.881                       | 10.752                                |
| <b>2021</b> | 43.099                       | 9.276                                 |

Kilde: Domstolsstyrelsen

## Bilag 2: Spørgeskema til virksomheder

### Intro 1

Tak fordi du vil hjælpe os med vores undersøgelse om virksomheders håndtering af retlige konflikter.

Danmarks Statistik gennemfører undersøgelsen med Justitsministeriet og Retsplejerådet.

Vi behandler virksomhedens svar fortroligt, og resultaterne bruges på en måde, så ingen kan se, hvad den enkelte virksomhed har svaret.

På forhånd tak for hjælpen.

### Intro 2

De første spørgsmål handler om de retlige konflikter, som jeres virksomhed har afsluttet inden for de seneste fem år. Det er også muligt at svare, at virksomheden ikke har haft nogen retlige konflikter i perioden.

Med **konflikt** menes, at jeres virksomhed har været uenig med en modpart om noget. Modparten kan f.eks. være en anden virksomhed, en privatperson eller en offentlig myndighed.

Med **retlig** konflikt menes, at uenigheden kan afgøres juridisk, hvis jeres virksomhed eller modparten ønsker det.

Hvis man forhandler om at indgå en aftale og er uenige om et eller flere vilkår, kan uenigheden normalt ikke afgøres juridisk. En sådan uenighed er derfor **ikke** en retlig konflikt.

Hvis uenigheden derimod angår, om der er indgået en aftale, eller hvad der er aftalt, **er** der tale om en retlig konflikt, fordi uenigheden **kan** afgøres juridisk. Hvis uenigheden angår, om en indgået aftale er overholdt, er der også tale om en retlig konflikt. Det samme gælder uenighed om betalinger, erstatning, kompensation, hjælpepakker, myndighedskrav osv.

I undersøgelsen spørger vi **kun** til de retlige konflikter, hvor jeres virksomhed har ment at have et krav hos modparten. Det kan f.eks. være et krav om betaling eller om udførelse af et arbejde eller levering af en vare eller en tjenesteydelse. Det kan også være et krav om, at en aftale ophæves, eller om at modparten skal undlade at gøre noget (f.eks. holde op med at sælge et bestemt produkt eller bruge et bestemt navn eller logo). Det kan også være et krav om at få udstedt en tilladelse eller om at få del i en hjælpepakke.

Vi spørger altså ikke til tilfælde, hvor det kun er modparten, der mener at have et krav hos jeres virksomhed.

| Spørgsmål nummer | Spørgsmål                                                                                                                                                              | Svarkategori                                                                                                                                         | Filter |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| S1               | Har virksomheden inden for de seneste fem år afsluttet en eller flere retlige konflikter med f.eks. en anden virksomhed, en privatperson eller en offentlig myndighed? | 1 Ja<br>2 Nej, men virksomheden har en igangværende retlig konflikt<br>3 Nej, virksomheden har ikke haft retlige konflikter i perioden<br>9 Ved ikke |        |
| S2               | Hvor mange retlige konflikter skønner du, at virksomheden har afsluttet inden for de seneste fem år?                                                                   | 1 1 sag<br>2 2-5 sager<br>3 6-10 sager<br>4 Flere end 10 sager<br>9 Ved ikke                                                                         | S1=1   |

I de næste spørgsmål skal du svare ud fra virksomhedens seneste afsluttede retlige konflikt eller den seneste igangværende retlige konflikt, hvis virksomheden ikke har afsluttet nogen retlige konflikter.

|    |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| S3 | Hvem var modparten i den <u>senest afsluttede</u> retlige konflikt (eller den igangværende konflikt, hvis virksomheden ikke har afsluttet nogen konflikter)? | 1 En anden virksomhed<br>2 En privatperson, f.eks. en kunde<br>3 En offentlig myndighed<br>4 En interesseorganisation<br>5 En medarbejder<br>6 En fagforening<br>7 Andet<br>9 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | S1=1, 2 |
| S4 | Hvad drejede den retlige konflikt sig om?                                                                                                                    | 1 Konflikt med kunde<br>2 Konflikt med leverandør<br>3 Konflikt med långiver<br>4 Konflikt med konkurrent<br>5 Konflikt med medarbejder<br>6 Manglende betaling af en regning<br>7 Uenighed om overholdelse af en aftale<br>8 Erstatning for skade<br>9 Uenighed om overholdelse af myndighedskrav<br>10 Uenighed om tilskud eller støtte<br>11 Andet<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                   | S1=1, 2 |
| S5 | Hvad var den anslåede økonomiske værdi af virksomhedens krav i den retlige konflikt?                                                                         | 1 1-50.000 kr.<br>2 50.0001-100.000 kr.<br>3 100.001-500.000 kr.<br>4 500.001 - 1 mio. kr.<br>5 Mere end 1 mio. kr. op til og med 5 mio. kr.<br>6 Mere end 5 mio. kr.<br>7 Kravet havde ikke nogen økonomisk værdi<br>8 Værdien af kravet var ikke opgjort eller ukendt<br>9 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                  | S1=1, 2 |
| S6 | Var den retlige konflikt dækket af en retshjælpsforsikring?                                                                                                  | 1 Ja, forsikringsselskabet dækkede alle udgifterne til konfliktløsning (bortset fra selvrisko)<br>2 Ja, forsikringsselskabet dækkede <u>nogle</u> af udgifterne til konfliktløsning<br>3 Ja, men virksomheden kunne ikke finde en advokat, som ville tage sagen som en retshjælpsforsikringssag<br>4 Nej, virksomheden har ikke en retshjælpsforsikring<br>5 Nej, virksomheden har en retshjælpsforsikring, men den konkrete konflikt var ikke dækket af forsikringen<br>6 Det er endnu ikke afgjort, om konflikten er dækket af en retshjælpsforsikring<br>9 Ved ikke | S1=1, 2 |



|       |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| S7    | Søgte virksomheden rådgivning eller spurgte nogen til råds om, hvordan den retlige konflikt skulle håndteres?<br>(Vælg gerne flere svar)                                                                                       | 1 Ja, en intern jurist/advokat i virksomheden<br>2 Ja, et familiemedlem<br>3 Ja, en privat ven eller bekendt<br>4 Ja, en anden virksomhed<br>5 Ja, en brancheorganisation eller lignende<br>6 Ja, en ekstern advokat<br>7 Ja, andet<br>8 Nej<br>9 Ved ikke                                                                                                                                                  |                            |
| S8    | Søgte virksomheden rådgivning eller hjælp hos en upartisk tredjepart til at løse den retlige konflikt?<br><br><i>Med upartisk tredjepart menes domstolene, voldgiftsret, mediator eller anden type af upartisk tredjepart.</i> | 1 Ja<br>2 Nej, virksomheden løste konflikten i fællesskab med den anden part uden hjælp fra en upartisk tredjepart<br>3 Nej, konflikten blev ikke løst, og virksomheden søgte ikke hjælp til at få den løst hos en upartisk tredjepart<br>4 Nej, konflikten er stadig i gang, og virksomheden har endnu ikke besluttet, om den vil søge hjælp til at få den løst hos en upartisk tredjepart.<br>99 Ved ikke | S1=1, 2                    |
| S9    | Hvilken upartisk tredjepart søgte virksomheden rådgivning eller hjælp hos til at løse den retlige konflikt?<br>(Vælg gerne flere svar)                                                                                         | 1 Domstolene<br>2 Voldgiftsret<br>3 Mediator<br>4 Anden upartisk tredjepart<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | S8=1                       |
|       | Hvilken betydning havde de nævnte forhold for, at virksomheden valgte ikke at søge hjælp hos domstolene til at løse den retlige konflikt?                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S10_1 | De økonomiske omkostninger ved en retssag                                                                                                                                                                                      | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                        | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S10_2 | Lang sagsbehandlingstid hos domstolene                                                                                                                                                                                         | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                        | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |

|       |                                                                                   |                                                                                                                      |                            |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| S10_3 | Arbejdsmængden internt i virksomheden med en retssag                              | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S10_4 | Vanskeligheden ved at føre en retssag                                             | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S10_5 | At offentligheden kan få indblik i sagen                                          | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S10_6 | At det kan skabe dårlig omtale for virksomheden                                   | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S10_7 | Manglende tiltro til at domstolene kan løse den retlige konflikt på retfærdig vis | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |

|        |                                                                                                                            |                                                                                                                                     |                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| S10_8  | Anbefaling fra intern jurist/advokat om ikke at gå til domstolene                                                          | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke                | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S10_9  | Anbefaling fra brancheorganisation om ikke at gå til domstolene                                                            | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke                | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S10_10 | Anbefaling fra ekstern advokat om ikke at gå til domstolene                                                                | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke                | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S10_11 | Det fremgik af kontrakten, at den retlige konflikt skulle løses på anden måde end ved domstolene                           | 1 1. Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 7. Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke                | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
| S11    | Hvorfor fremgik det af kontrakten, at konflikten skulle løses på en anden måde end ved domstolene? (Vælg gerne flere svar) | 1 Det er fast praksis i branchen<br>2 Fordi modparten ønskede det<br>3 Fordi virksomheden selv ønskede det<br>4 Andet<br>9 Ved ikke | S10_11=2-7                 |
| S12    | Uddyb gerne årsagerne til, at virksomheden valgte <u>ikke</u> at søge hjælp hos <u>domstolene</u> til at løse konflikten.  |                                                                                                                                     | S8=3 OR<br>(S9 IS NOT 1,9) |
|        | Hvor tilfreds er virksomheden med håndteringen af den retlige konflikt i relation til de nævnte punkter?                   |                                                                                                                                     |                            |

|       |                                                         |                                                                                                                                           |        |
|-------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| S13_1 | Det økonomiske udfald                                   | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S8=1,2 |
| S13_2 | Sagsbehandlingstiden                                    | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S8=1,2 |
| S13_3 | Retfærdigheden af afgørelsen/udfaldet                   | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S8=1,2 |
| S13_4 | Mængden af tid og kræfter virksomheden brugte på sagen  | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S8=1,2 |
| S13_5 | Forsinkelser eller udskydelser af virksomhedens arbejde | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S8=1,2 |
| S13_6 | Offentlighedens mulighed for at få indblik i sagen      | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S8=1,2 |
| S13_7 | Sagens afslutning/udfald alt i alt                      | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S8=1,2 |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| S13_8 | Behandlingen af sagen alt i alt                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke                                                                                                                                                                                                         | S8=1,2      |
| S14   | <p>Vil virksomheden gøre brug af samme type upartiske tredjepart, som den retlige konflikt endte ved, hvis virksomheden får en tilsvarende retlig konflikt i fremtiden?</p> <p><i>Med upartisk tredjepart menes domstolene, voldgiftsret, mediator eller anden type af upartisk tredjepart.</i></p> | 1 Ja, helt sikkert<br>2 Ja, måske<br>3 Nej<br>9 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                          | S9=1,2,3,4  |
| S15   | <p>Hvorfor vil virksomheden <u>ikke</u> gøre brug af samme type upartiske tredjepart igen i fremtiden?</p> <p>(Vælg gerne flere svar)</p> <p><i>Med upartisk tredjepart menes domstolene, voldgiftsret, mediator eller anden type af upartisk tredjepart.</i></p>                                   | 1 Det kan ikke svare sig økonomisk<br>2 Det tager for lang tid at få sin sag behandlet/afgjort<br>3 Det kræver for meget arbejde<br>4 Det er for vanskeligt<br>5 Offentligheden vil nemt kunne få indblik i sagen<br>6 Det kan skabe dårlig omtale af virksomheden<br>7 Konfliktens udfald/afgørelse var ikke retfærdig<br>8 Andet<br>99 Ved ikke | S14=3       |
| S16   | Hvilke andre grunde er der til, at virksomheden ikke vil gøre brug af samme type upartiske tredjepart igen i fremtiden?                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | S15=8       |
| S17   | <p>Hvilke konsekvenser har det haft for virksomheden, at konflikten ikke blev løst?</p> <p>(Vælg gerne flere svar)</p>                                                                                                                                                                              | 1 Ingen konsekvenser<br>2 Økonomisk tab<br>3 Virksomhedens arbejde blev forsinket eller udskudt<br>4 Tab af anseelse eller renommé<br>5 Andet<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                      | S8=3        |
| S18   | Uddyb gerne, hvilke konsekvenser det har haft for virksomheden, at konflikten ikke blev løst                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | S17=2,3,4,5 |
| S19   | Hvor mange sager har virksomheden ført <u>ved domstolene</u> inden for de seneste fem år?                                                                                                                                                                                                           | 1 0-5<br>2 6-10<br>3 11-25<br>4 26-50<br>5 Flere end 50<br>9 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                             | S2=3,4      |
|       | Hvor tilfreds er virksomheden generelt med sagernes forløb <u>ved domstolene</u> på de nævnte punkter?                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | S19=2-5     |

|       |                                                          |                                                                                                                                           |         |
|-------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| S20_1 | Det økonomiske udfald                                    | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S19=2-5 |
| S20_2 | Sagsbehandlingstiden                                     | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S19=2-5 |
| S20_3 | Retfærdigheden af afgørelsen/udfaldet                    | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S19=2-5 |
| S20_4 | Mængden af tid og kræfter virksomheden brugte på sagerne | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S19=2-5 |
| S20_5 | Forsinkelser eller udskydelser af virksomhedens arbejde  | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S19=2-5 |
| S20_6 | Offentlighedens mulighed for at få indblik i sagerne     | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S19=2-5 |
| S20_7 | Sagernes afslutning/udfald alt i alt                     | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S19=2-5 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                                           |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| S20_8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Behandlingen af sagen alt i alt | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>6 Ikke relevant<br>9 Ved ikke | S19=2-5  |
| Mange tak for din besvarelse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                 | Outro                                                                                                                                     | S1=1,2   |
| <p>Outro 2</p> <p>Det var det eneste spørgsmål, vi havde, da de øvrige spørgsmål omhandler virksomheders håndtering af deres retlige konflikter. Vi takker mange gange for din besvarelse, da det er vigtigt for undersøgelsen at vide, hvor mange virksomheder der ikke har haft retlige konflikter inden for de seneste fem år.</p> |                                 |                                                                                                                                           | S1=3,4,9 |

# Bilag 3: Spørgeskema til advokater og retshjælpsinstitutioner

Tak fordi du vil hjælpe os med vores undersøgelse af borgeres håndtering af retlige konflikter.

Justitsministeriet gennemfører undersøgelsen for Retsplejerådet. Vi behandler dine svar fortroligt, og resultaterne præsenteres på en måde, så ingen kan se, hvad den enkelte har svaret.

| Spørgsmål nummer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Spørgsmål                                                                                                                                                                                            | Svarkategori                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Filter  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| S_1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | I hvilken egenskab besvarer du spørgsmålet?                                                                                                                                                          | 1 Som selvstændig advokat i mit eget enkeltmandsfirma<br>2 Som partner eller ansat advokat i et advokatfirma<br>3 Som advokat ansat i en erhvervsvirksomhed<br>4 Som advokat ansat i en interesseorganisation, fagforening eller lignende<br>5 Som advokat i anden ansættelse eller uden ansættelse<br>6 Som repræsentant for en advokatvagt<br>7 Som repræsentant for et retshjælpskontor |         |
| <p>De næste spørgsmål handler om civile tvister, hvor en <u>privatperson</u> har ment at have et krav hos modparten, og hvor du som advokat har rådgivet personen <u>inden for de seneste tre år</u>. Det kan f.eks. være om et krav om betaling, om levering af en vare eller tjenesteydelse, om ophævelse af en aftale, om forældremyndighed eller samvær eller om ændring af en forvaltningsafgørelse. Vi spørger altså ikke til tilfælde, hvor det kun er modparten, der mener at have et krav hos din klient.</p> <p>Du bedes svare vedrørende klienter, som du selv har rådgivet.</p> |                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | S_1=1-5 |
| S_2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Har du rådgivet en eller flere privatpersoner om en civil tvist <u>inden for de seneste tre år</u>?</p> <p>Tænk alene på sager, hvor klienten har ment at have et krav hos modparten.</p>         | 1 Ja<br>2 Nej, jeg har ikke rådgivet privatpersoner, som mente at have et krav hos modparten                                                                                                                                                                                                                                                                                               | S_1=1-5 |
| S_3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>I hvor mange civile tvister skønner du at have rådgivet en privatperson <u>inden for de seneste tre år</u>?</p> <p>Tænk alene på sager, hvor klienten har ment at have et krav hos modparten.</p> | 1 1<br>2 2-5<br>3 6-10<br>4 11-25<br>5 26-50<br>6 51-100<br>7 101-500<br>8 Flere end 500                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | S_2=1   |



De næste spørgsmål handler om civile tvister, hvor en privatperson har ment at have et krav hos modparten, og hvor retshjælpsinstitutionen (advokatvagten/retshjælpskontoret) har rådgivet personen inden for de seneste tre år. Det kan f.eks. være om et krav om betaling, om levering af en vare eller tjenesteydelse, om ophævelse af en aftale, om forældremyndighed eller samvær eller om ændring af en forvaltningsafgørelse. Vi spørger altså ikke til tilfælde, hvor det kun er modparten, der mener at have et krav hos retshjælpsinstitutionens klient.

S\_1=6,7

|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| S_20                                                                                                                                                                                                        | <p>Har institutionen rådgivet en eller flere privatpersoner om en civil tvist <u>inden for de seneste tre år?</u></p> <p>Tænk alene på sager, hvor klienten har ment at have et krav hos modparten.</p>         | <p>1 Ja</p> <p>2 Nej, institutionen har ikke rådgivet privatpersoner, som mente at have et krav hos modparten</p>                                                                                                                                                                                                                                                            | S_1=6,7              |
| S_21                                                                                                                                                                                                        | <p>I hvor mange civile tvister skønner institutionen at have rådgivet en privatperson <u>inden for de seneste tre år?</u></p> <p>Tænk alene på sager, hvor klienten har ment at have et krav hos modparten.</p> | <p>1 1</p> <p>2 2-5</p> <p>3 6-10</p> <p>4 11-25</p> <p>5 26-50</p> <p>6 51-100</p> <p>7 101-500</p> <p>8 Flere end 500</p>                                                                                                                                                                                                                                                  | S_20=1               |
| <p>I de næste spørgsmål skal du svare ud fra den <u>seneste afsluttede</u> rådgivning, hvori du/institutionen har rådgivet en privatperson, som mente at have et krav hos modparten, om en civil tvist.</p> |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | (S_2=1 eller S_20=1) |
| S_4                                                                                                                                                                                                         | <p>Hvem var modparten i den <u>senest afsluttede</u> rådgivning?</p>                                                                                                                                            | <p>1 En anden privatperson</p> <p>2 En virksomhed</p> <p>3 En forening eller en fond</p> <p>4 En offentlig myndighed</p> <p>5 Andet</p> <p>99 Ved ikke</p>                                                                                                                                                                                                                   | (S_2=1 eller S_20=1) |
| S_5                                                                                                                                                                                                         | <p>Hvad drejede tvisten sig om?<br/>(Der kan vælges flere svar)</p>                                                                                                                                             | <p>1 Familieforhold eller arv</p> <p>2 Køb af varer eller tjenester</p> <p>3 Leje af fast ejendom</p> <p>4 Køb af fast ejendom</p> <p>5 Investering</p> <p>6 Ansættelsesforhold</p> <p>7 En social ydelse</p> <p>8 Behandling inden for sundhedsvæsenet</p> <p>9 Uenighed om overholdelse af en aftale</p> <p>10 Erstatning for skade</p> <p>11 Andet</p> <p>99 Ved ikke</p> | (S_2=1 eller S_20=1) |
| S_6                                                                                                                                                                                                         | <p>Hvad var den anslåede økonomiske værdi af klientens krav i tvisten?</p>                                                                                                                                      | <p>1 1-50.000 kr.</p> <p>2 50.001-100.000 kr.</p> <p>3 100.001-500.000 kr.</p> <p>4 500.001-1 mio. kr.</p> <p>5 Mere end 1 mio. kr.</p> <p>6 Kravet havde ikke nogen økonomisk værdi</p> <p>7 Værdien af kravet var ikke opgjort eller ukendt</p> <p>99 Ved ikke</p>                                                                                                         | (S_2=1 eller S_20=1) |

|      |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                            |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| S_7  | Var tvisten dækket af en retshjælpsforsikring?                                                                                                                                                            | 1 Ja, forsikringsselskabet dækkede udgifterne til tvistløsning (bortset fra selvrisiko)<br>2 Ja, men klienten kunne ikke finde en advokat, som ville tage sagen som en retshjælpsforsikringssag<br>3 Nej, klienten havde ikke en retshjælpsforsikring<br>4 Nej, klienten havde en retshjælpsforsikring, men den konkrete tvist var ikke dækket af forsikringen<br>5 Det er endnu ikke afgjort, om tvisten er dækket af en retshjælpsforsikring<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)                       |
| S_8  | Rådede du/institutionen klienten til at søge tvisten behandlet hos en upartisk tredjepart?<br><br>Med upartisk tredjepart menes domstolene, klage- eller ankenævn, voldgiftsret, mediator eller lignende. | 1 Ja<br>2 Nej<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (S_2=1 eller S_20=1)                       |
| S_9  | Hvilken upartisk tredjepart rådede du klienten til at søge tvisten behandlet hos?<br>(Der kan vælges flere svar)                                                                                          | 1 Domstolene<br>2 Klage- eller ankenævn<br>3 Voldgiftsret<br>4 Mediator<br>5 Anden upartisk tredjepart<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_8=1              |
| S_10 | Fik klienten <u>løst</u> tvisten hos en upartisk tredjepart?                                                                                                                                              | 1 Ja<br>2 Nej, klienten endte med at løse tvisten i fællesskab med den anden part uden hjælp fra en upartisk tredjepart<br>3 Nej, tvisten blev ikke løst<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                       | (S_2=1 eller S_20=1)                       |
| S_11 | Hvilken upartisk tredjepart fik klienten behandlet tvisten hos?<br>(Der kan vælges flere svar)                                                                                                            | 1 Domstolene<br>2 Klage- eller ankenævn<br>3 Voldgiftsret<br>4 Mediator<br>5 Anden upartisk tredjepart<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1             |
|      | Hvilken betydning havde de nævnte forhold for, at du/institutionen <u>ikke</u> rådede klienten til at søge hjælp <u>hos domstolene</u> til at løse tvisten?                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_8=1,2<br>S_9=2-5 |

|       |                                                               |                                                                                                                |                                                          |
|-------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| S_12a | Klientens krav var formentlig ikke berettiget                 | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>8 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke  | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_12b | Klienten ville formentlig ikke kunne bevise kravet            | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_12c | De økonomiske omkostninger ved en retssag                     | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_12d | Lang sagsbehandlingstid hos domstolene                        | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_12e | Det ville kræve for meget arbejde for klienten                | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_12f | Det ville være for vanskeligt for klienten at føre en retssag | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |

|                                                                                                                       |                                                                                                                                         |                                                                                                                |                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| S_12g                                                                                                                 | At offentligheden kan få indblik i sagen                                                                                                | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_12h                                                                                                                 | Manglende tiltro til at domstolene kan løse tvisten på retfærdig vis                                                                    | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_12i                                                                                                                 | Der var indgået en voldgiftsaftale                                                                                                      | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_12j                                                                                                                 | Tvisten kunne indbringes for en administrativ myndighed                                                                                 | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_12k                                                                                                                 | Tvisten kunne indbringes for et klage- eller ankenævn                                                                                   | 1 Ingen betydning<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 Stor betydning<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| S_13                                                                                                                  | Uddyb gerne årsagerne til, at du/institutionen <u>ikke</u> rådede klienten til at søge hjælp <u>hos domstolene</u> til at løse tvisten. |                                                                                                                | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_8=2 eller (S_8=1 og S_9=2-5)) |
| Det næste spørgsmål handler om klientens tilfredshed med sagens forløb. Svar så godt du kan, ud fra den viden du har. |                                                                                                                                         |                                                                                                                | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1,2                         |
| Hvor tilfreds er klienten efter din opfattelse med sagens forløb i relation til de nævnte punkter?                    |                                                                                                                                         |                                                                                                                | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1,2                         |

|       |                                                    |                                                                                                                                                          |                                  |
|-------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| S_14a | Det økonomiske udfald                              | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1,2 |
| S_14b | Sagsbehandlingstiden                               | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1,2 |
| S_14c | Retfærdigheden af afgørelsen/udfaldet              | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1,2 |
| S_14d | Mængden af tid og kræfter klienten brugte på sagen | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1,2 |
| S_14e | Offentlighedens mulighed for at få indblik i sagen | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1,2 |
| S_14f | Sagens afslutning/udfald alt i alt                 | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1,2 |

|                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| S_14g                                                                                                                                                                 | Behandlingen af sagen alt i alt                                                                                                                                                                        | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_10=1,2                 |
| S_15                                                                                                                                                                  | Hvor mange sager med privatpersoner i civile tvister har du/institutionen haft inden for de seneste tre år, hvor klienten efter rådgivningen søgte hjælp <u>hos domstolene</u> til at få løst tvisten? | 1 0-5<br>2 6-10<br>3 11-25<br>4 26-50<br>5 Flere end 50<br>99 Ved ikke                                                                                   | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_3=2-8 eller S_21=2-8) |
| Det følgende spørgsmål handler om dine/institutionens klienters tilfredshed med sagernes forløb <u>hos domstolene</u> . Svar så godt du kan, ud fra den viden du har. |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_15=2-5                 |
| Hvor tilfredse er klienterne generelt med sagernes forløb <u>hos domstolene</u> på de nævnte punkter?                                                                 |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                          | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_15=2-5                 |
| S_16a                                                                                                                                                                 | Det økonomiske udfald                                                                                                                                                                                  | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_15=2-5                 |
| S_16b                                                                                                                                                                 | Sagsbehandlingstiden                                                                                                                                                                                   | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_15=2-5                 |
| S_16c                                                                                                                                                                 | Retfærdigheden af afgørelsen/udfaldet                                                                                                                                                                  | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_15=2-5                 |
| S_16d                                                                                                                                                                 | Mængden af tid og kræfter klienten brugte på sagen                                                                                                                                                     | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_15=2-5                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| S_16e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Offentlighedens mulighed for at få indblik i sagen                                                                                                                                                                                                      | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                        | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_15=2-5                 |
| S_16f                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Sagens afslutning/udfald alt i alt                                                                                                                                                                                                                      | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                        | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_15=2-5                 |
| S_16g                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Behandlingen af sagen alt i alt                                                                                                                                                                                                                         | 1 Meget tilfreds<br>2 Tilfreds<br>3 Hverken tilfreds eller utilfreds<br>4 Utilfreds<br>5 Meget utilfreds<br>88 Ikke relevant/ikke aktuelt<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                        | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_15=2-5                 |
| S_17                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Hvor mange sager med privatpersoner i civile tvister har du/institutionen haft <u>inden for de seneste tre år</u> , hvor klienten <u>ikke</u> fik løst tvisten, selv om du/institutionen vurderede, at klienten havde et berettiget krav mod modparten? | 1 0-5<br>2 6-10<br>3 11-25<br>4 26-50<br>5 Flere end 50<br>99 Ved ikke                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | (S_2=1 eller S_20=1)<br>(S_3=2-8 eller S_21=2-8) |
| S_18a                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Hvad var gennemgående årsagen til, at klienterne <u>ikke</u> søgte hjælp <u>hos domstolene</u> til at løse tvisten?<br>(Der kan vælges flere svar)                                                                                                      | 1 De økonomiske omkostninger ved en retssag<br>2 Lang sagsbehandlings-tid hos domstolene<br>3 Det ville kræve for meget arbejde for klienterne<br>4 Det ville være for vanskeligt for klienterne at føre en retssag<br>5 At offentligheden kan få indblik i sagerne<br>6 Manglende tiltro til at domstolene kan løse tvisterne på retfærdig vis<br>7 Der var indgået voldgiftsaftaler<br>8 Andet<br>99 Ved ikke | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_17=2-5                 |
| S_19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Uddyb gerne årsagerne til, at klienterne <u>ikke</u> søgte hjælp <u>hos domstolene</u> til at løse tvisten                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | (S_2=1 eller S_20=1)<br>S_17=2-5                 |
| Det var de eneste spørgsmål vi havde, da de øvrige spørgsmål omhandler privatpersoners håndtering af deres retlige konflikter og din/institutionens rådgivning i forbindelse med konflikterne. Vi takker mange gange for din besvarelse, da det er vigtigt for undersøgelsen at vide, hvor mange advokater/retshjælpsinstitutioner der ikke har haft klienter med civile tvister inden for de seneste tre år. |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | (S_2=2 eller S_20=2)                             |

Vi takker mange gange for din besvarelse.

(S\_2=1 eller  
S\_20=1)



**Virksomheders og borgeres håndtering af retlige konflikter  
En undersøgelse for Retsplejerådet**

**Forfattere**

Mikkel Møller Okholm  
Maria Libak Pedersen

**Dato**

September 2022

Justitsministeriet  
Slotsholmsgade 10  
1216 København K

**Telefon**

72 26 84 00

**Email**

jm@jm.dk

**ISBN**

978-87-93469-91-4