KLAGEPOLITIK OG KLAGEPROCEDURE – DANMARK

Version 1.0 • 16. november 2026

Denne politik forklarer, hvordan du klager til os, hvordan vi behandler klagen, og hvilke eksterne klagemuligheder og muligheder for prøvelse der findes. Vores interne klagebehandling er gratis og begrænser ikke dine lovbestemte rettigheder.

1. Hvad politikken omfatter

Du kan klage over vores juridiske ydelser, salær, kommunikation, sagsbehandlingstid, medarbejderes adfærd og behandlingen af personoplysninger.

Klienter, bemyndigede repræsentanter og advokater, som har givet os en opgave, kan bruge proceduren. Vi behandler også henvendelser fra andre, når det er foreneligt med tavshedspligten og de berørte personers rettigheder.

De danske advokatretlige klagemuligheder nedenfor gælder kun, hvis rådgiveren, virksomheden og forholdet er omfattet af den relevante danske ordning. En sag vedrørende Danmark eller kommunikation på dansk giver ikke i sig selv adgang til Advokatnævnet.

Opgavebekræftelsen skal identificere den ansvarlige rådgiver, aftaleparten samt rådgiverens faglige status og tilsyn.

Ved grænseoverskridende rådgivning oplyser vi, hvilke klageorganer der kan være relevante. Finansielle ydelser, notarielle opgaver eller rådgivning under en anden faglig godkendelse kan følge særskilte regler. Vi oplyser om den relevante klagevej og behandler fortsat de forhold, der hører under denne politik.

2. Første trin: send klagen pr. e-mail

Send i første omgang din klage til:

E-mail: info@godfrayabryjommersbach.com
Emne: ”Klage Danmark”
Att.: den klageansvarlige partner

Dette er det første trin inden en intern eskalation.

Har du brug for hjælp eller en anden kontaktform:

Telefon: +45 91 40 47 84
Postadresse: Godfray Abry Jommersbach, 26 rue de Clichy, 75009 Paris, Frankrig.

Du kan også bruge korrespondanceadressen i din opgavebekræftelse.

Vi foretrækker, at den første henvendelse sker pr. e-mail. Hvis du ikke kan bruge e-mail, accepterer vi også klager pr. brev, telefon, ved en aftalt videosamtale eller i et andet tilgængeligt format.

Fortæl os, hvis du har behov for særlig støtte. Vi kan notere en mundtlig klage og sende dig et resumé til kontrol.

Oplys navn og kontaktoplysninger, sagsnummer, hvem klagen vedrører, hvad der er sket og hvornår samt hvilket resultat du ønsker. Vedlæg relevante bilag og dokumentation for din bemyndigelse, hvis du klager på en andens vegne.

Vi registrerer klagen, selv om der er behov for flere oplysninger. Du behøver ikke en advokat for at klage internt. Udgifter til en repræsentant, som du selv vælger, betaler du som udgangspunkt selv.

Dette første trin kræver ikke, at du udsætter en umiddelbart tilgængelig ekstern klagemulighed eller overskrider en frist.

3. Frister og dine rettigheder

Klag så hurtigt som muligt, så vi bedst kan undersøge hændelserne.

Vi anvender ikke en fast intern frist på ét år, som automatisk afskærer en klage. Vi vurderer omstændighederne, herunder om tiden har gjort det vanskeligere at fremskaffe beviser.

Eksterne klagefrister og lovbestemte forældelsesfrister gælder uafhængigt af vores sagsbehandling. En intern klage eller fornyet vurdering afbryder eller suspenderer ikke automatisk en frist.

Vent derfor ikke på vores svar, hvis en ekstern frist nærmer sig. Dage betyder kalenderdage, medmindre vi udtrykkeligt skriver arbejdsdage.

4. Modtagelse, uafhængig partnervurdering og svar

Vi tilstræber at bekræfte modtagelsen inden for **to arbejdsdage** og oplyser, hvem der behandler klagen.

Vi tilstræber, at en **uafhængig partner** vurderer klagen. Partneren må ikke have været involveret i de forhold, klagen vedrører, og må ikke have en interessekonflikt.

Det kan også være en partner uden for vores firma, hvis klienten på forhånd giver et **informeret samtykke**.

Inden vi beder om samtykke, oplyser vi partnerens identitet, opgave og hvilke oplysninger der skal deles. Oplysninger om klagen deles først med den eksterne partner, når samtykke foreligger og passende regler om fortrolighed og databeskyttelse er sikret.

Vedrører klagen den foreslåede partner, søger vi en anden uafhængig partner. Kan passende rammer ikke etableres med det samme, forklarer vi det foreslåede videre forløb. Dine eksterne rettigheder påvirkes ikke.

Vi tilstræber at udpege partneren inden for **fem arbejdsdage efter modtagelsen**. Partneren gennemgår materialet, indhenter relevante forklaringer og giver dig mulighed for at uddybe klagen.

Vi sigter mod et begrundet svar inden for **fjorten dage efter udpegningen** og mod at afslutte behandlingen inden for **fire uger efter den oprindelige modtagelse**.

Kræver sagen mere tid, forklarer vi hvorfor, giver en ny forventet svardato og holder dig orienteret. Disse mål er ikke ventefrister for eksterne klager.

Svaret beskriver undersøgelsen, tager begrundet stilling til hvert klagepunkt og oplyser eventuelle løsninger og fristen for at gennemføre dem. Det kan være en forklaring, undskyldning, rettelse, nedsættelse eller tilbagebetaling af salær eller en anden passende løsning. Vi oplyser også om relevante eksterne klagemuligheder.

Det får ikke negative følger for behandlingen af din sag, at du klager. En påstand om ansvarspådragende rådgivning eller brud på god advokatskik medfører ikke automatisk, at vi afviser serviceklagen. Vi forklarer, hvilke spørgsmål der kan høre under et klageorgan, en ansvarsforsikring eller domstolene.

5. Frivillig fornyet intern vurdering

Hvis du er uenig i svaret, kan du bede om en fornyet vurdering via de samme kontaktoplysninger, gerne inden for **fjorten dage**.

Angiv de punkter, du er uenig i, eller nye oplysninger. De fjorten dage er en anbefaling og medfører ikke tab af rettigheder.

Vi tilstræber en vurdering ved en anden uafhængig partner. En ekstern partner kan kun medvirke med klientens forudgående informerede samtykke.

Vi tilstræber at svare inden for fjorten dage eller oplyser en begrundet ny dato.

En fornyet intern vurdering er frivillig og er ikke en betingelse for at klage eksternt. Den får ikke eksterne frister til at begynde forfra.

6. Fortrolighed, opbevaring og opfølgning

Vi begrænser adgang til klageoplysninger til personer, der har behov for dem for at behandle klagen, opfylde retlige forpligtelser eller varetage rettigheder. Det kan omfatte den person, klagen vedrører, den undersøgende partner, relevante partnere, forsikringsselskabet og kompetente myndigheder.

Tavshedspligt og databeskyttelsesregler gælder fortsat. For en ekstern partners medvirken gælder samtykkekravene i afsnit 4.

Vi fører en klageoversigt og opbevarer dokumenterne, så længe det er nødvendigt til klagebehandling, lovpligtig opbevaring eller fastlæggelse, forsvar eller håndhævelse af retskrav.

Opbevaringsbehovet vurderes ved afslutningen. Unødvendige oplysninger slettes eller anonymiseres.

Partnerne gennemgår årligt klagerne for at forbedre kvaliteten og arbejdsgangene.

7. Klage til Advokatnævnet

Advokatnævnet behandler klager over salær og adfærd hos advokater og advokatselskaber, der er omfattet af nævnets kompetence.

Du skal have en retlig interesse i klagen. En salærklage vedrører som udgangspunkt din egen advokats salær. Adfærdsklager kan også indgives af andre med den fornødne retlige interesse. Nævnet vurderer selv sin kompetence.

Salær fastsat af retten og visse klager vedrørende særlige hverv, eksempelvis som kurator eller bobestyrer, kan høre under domstolene i stedet.

Advokatnævnet tager ikke stilling til erstatningskrav. Du behøver ikke afslutte vores interne procedure, før du klager til nævnet.

Klagen indgives via klagesagsportalen på Advokatnævnets hjemmeside. Kontakt sekretariatet, hvis du har brug for hjælp eller ikke kan bruge den digitale løsning.

Kontakt:
Advokatnævnet
Kronprinsessegade 28, 4. sal, 1306 København K
Telefon: +45 33 96 97 97
E-mail: postkasse@advokatnaevnet.dk.

En almindelig forespørgsel er ikke det samme som at have indgivet en klage.

Der opkræves aktuelt et **klagegebyr på 500 kr.** Der betales som udgangspunkt ét gebyr, hvis samme klage omfatter både salær og adfærd mod samme advokat, men et gebyr pr. advokat, hvis flere indklages.

Følg nævnets betalingsanvisning og frist. Gebyret tilbagebetales blandt andet ved helt eller delvist medhold efter nævnets regler. Vores interne behandling er fortsat gratis.

8. Frister for eksterne klager

En salærklage skal som udgangspunkt indgives senest **ét år efter modtagelsen af den endelige afregning**.

En adfærdsklage skal som udgangspunkt indgives senest **ét år efter, at du blev bekendt med det forhold, der klages over**.

Fristerne følger henholdsvis retsplejelovens § 146 og § 147 b.

Nævnet kan behandle en for sen klage, hvis fristoverskridelsen er rimeligt begrundet, men det kan ikke påregnes.

Korrespondance med os om et salær giver som udgangspunkt ikke i sig selv dispensation. Den interne klagebehandling ændrer derfor ikke, hvornår du skal indgive klagen til Advokatnævnet.

9. Prøvelse og genoptagelse efter nævnets afgørelse

Nævnets afgørelse kan ikke påklages til en anden administrativ myndighed.

Begge parter kan anmode om genoptagelse, normalt inden **ét år efter meddelelsen af afgørelsen**. Der skal foreligge særlige grunde, eksempelvis nye væsentlige oplysninger, som kan føre til et andet resultat. Uenighed alene er ikke tilstrækkelig.

En senere anmodning kan undtagelsesvis behandles, hvis forsinkelsen er rimeligt begrundet. En klagers anmodning koster aktuelt **500 kr.**, som tilbagebetales, hvis genoptagelse tillades.

I en **salærsag** kan nævnets afgørelse ikke i sig selv indbringes for retten som en anke. Du eller advokaten kan derimod anlægge en selvstændig retssag mod den anden part om salærkravet.

Hvis nævnet nedsætter et allerede betalt salær, skal advokaten som udgangspunkt tilbagebetale det for meget betalte beløb inden **fire uger**, medmindre advokaten anlægger sag mod dig.

I en **adfærdssag** kan den advokat, der har fået en sanktion, indbringe afgørelsen for domstolene inden **fire uger efter meddelelsen** efter retsplejelovens § 147 d. Denne adgang tilkommer advokaten. Som klager har du ikke en tilsvarende adgang til at anke nævnets realitetsafgørelse efter denne bestemmelse.

Følg altid vejledningen i afgørelsen. En anmodning om genoptagelse bør ikke antages at udsætte andre frister. Domstolsbehandling kan medføre omkostninger, og uafhængig rådgivning kan være relevant.

10. Erstatning og anden konfliktløsning

Hvis du mener, at du har lidt et økonomisk tab som følge af fejl i rådgivningen, kan du fremsætte et krav over for os.

Vi behandler kravet og inddrager den relevante ansvarsforsikring, hvor det er påkrævet. Et erstatningskrav, som ikke løses ved aftale, må som udgangspunkt afgøres af domstolene. Advokatnævnet tilkender ikke erstatning.

Vi vil overveje et forslag om frivillig mediation eller anden passende konfliktløsning og oplyse, om vi vil deltage og på hvilke vilkår.

En accepteret aftale kan være bindende. Hverken et forslag om mediation eller en intern klage suspenderer automatisk forældelsen af et krav.

11. Personoplysninger og klage til Datatilsynet

Brug kontaktoplysningerne i afsnit 2, hvis du mener, at vi behandler dine personoplysninger ulovligt, eller hvis du er bemyndiget til at klage for en anden.

Anmodninger om indsigt, rettelse, sletning og andre databeskyttelsesrettigheder følger deres egne lovbestemte frister. Udgangspunktet er **én måned** med mulighed for en lovlig forlængelse og rettidig besked.

Du kan klage til Datatilsynet via Datatilsynets klageside.

Tilsynet anbefaler, at du først forsøger at få problemet løst hos den dataansvarlige. Retten til at klage efter databeskyttelsesforordningens artikel 77 afhænger ikke af, at du gennemfører vores frivillige interne genvurdering.

I grænseoverskridende sager kan en anden kompetent europæisk tilsynsmyndighed også være relevant.

Datatilsynets afgørelser kan ikke indbringes for en anden administrativ myndighed, men kan prøves ved domstolene. Tilsynets virksomhed er desuden omfattet af Folketingets Ombudsmands kompetence.

En klage til Ombudsmanden skal opfylde dennes betingelser og normalt indgives inden **ét år efter den øverste myndigheds afgørelse**. En sådan klage erstatter ikke rettidig domstolsprøvelse.

Artikel 78 i databeskyttelsesforordningen giver også adgang til domstolsprøvelse, hvis den kompetente tilsynsmyndighed ikke behandler klagen eller ikke orienterer dig om status eller resultat inden **tre måneder**.

Et krav om erstatning mod den dataansvarlige er en særskilt mulighed efter de gældende regler.

Regler og officielle oplysninger

- Advokatnævnet: klagebetingelser
- Advokatnævnet: inden du klager
- Advokatnævnet: afgørelsernes betydning og prøvelse
- Retsplejeloven
- Datatilsynet: klager
- Databeskyttelsesforordningen: navnlig artikel 12 og 77–82