



Vedr. kundetilfredshedsmålinger

I en mail af 24. august 2015 har De som formand for [udvalg] i [advokatfirma] anmodet Advokatrådets Responsumudvalg udtale sig om, hvorvidt det vil være i strid med advokaters tavshedspligt at gennemføre tilfredshedsmålinger gennem en ekstern leverandør på den måde, at der til dennes it-system bl.a. overføres oplysninger om klienternes navne og muligheder for at kontakte dem samt i hvert fald i erhvervsager oplysninger om og beskrivelse af sagernes type.

De har oplyst, at planen er give klienterne mulighed for at fravælge deltagelse i undersøgelsen, men at det i visse tilfælde kan ske, at oplysningerne allerede er overført til den eksterne leverandør på det tidspunkt, hvor fravalget sker.

Sagen er behandlet på et møde i Responsumudvalget, der herefter udtalte:

Efter de advokatetiske reglers pkt. 5.1 skal advokaten behandle alle oplysninger om klienter, han som led i sit virke bliver bekendt med, fortroligt.

Denne forpligtelse kan dog fraviges, hvis klienten før eller senest samtidig med, at oplysninger videregives, har givet udtrykkeligt samtykke til, at dette sker.

Det er en betingelse, at klienten på tidspunktet for samtykket er habil og bekendt med de relevante omstændigheder.

Klienten må således udtrykkeligt gøres bekendt med, hvem oplysningerne videregives til, og hvilke typer af oplysninger, der er tale om.

Med venlig hilsen

Lars Økjer Jørgensen