

Till: VD Norstedts Juridik

Från: Advokatsamfundet

## Angående JUNO

7 juli 2020

### BAKGRUND

I slutet av 2019 fick Advokatsamfundet synpunkter från ledamöter i kåren på framför allt prissättningen och paketeringen av Norstedts nya informationstjänst JUNO. Det ledde till två fysiska möten samt ett per telefon med Norstedts dåvarande VD Olov Sundström och hans medarbetare Jon Boström. Efter det andra mötet meddelade Olov Sundström att Norstedts beslutat genomföra följande:

- Advokatbyråer som skall förnya sitt abonnemang och som behåller samma innehåll och samma antal licenser som tidigare får en maximal prishöjning på 6 % under 2020 och 6 % under 2021. Detta är med andra ord ett tak, vilket innebär att en mindre prishöjning mycket väl kan komma i fråga för vissa kunder eller delar av kundsegmentet.
- Advokatbyråer som beställer fler licenser, för att man t.ex. blivit fler medarbetare, garanteras alltid en lägre genomsnittlig licenskostnad per licens.
- För att skapa större flexibilitet i val av innehåll kommer två tilläggs paket att skapas, som erbjuds advokatbyråerna under våren 2020 och framåt. Det ena tilläggs paketet innehåller Norstedts Juridiks samtliga tidskrifter och det andra tilläggs paketet innehåller totalt 8 stycken e-boktitlar som byrån får välja ut bland samtliga tillgängliga e-boktitlar från Norstedts Juridik. Priset för dessa tilläggs paket blir 1000 kr/användare/år för respektive paket. Paketerna kan väljas som tillägg till JUNO Bas eller JUNO Premium.

Under våren 2020 har det fortsatt att komma in mycket kritiska synpunkter till Advokatsamfundet, inte minst vad beträffar kvaliteten på tjänsten. I denna promemoria sammanfattar vi kritiken och ger i bilagor exempel på de problem som föreligger med JUNO.

## **SYFTET MED PROMEMORIAN**

Syftet med denna promemoria är (i) att för Norstedts tydliggöra den omfattande kritik som finns i advokat kåren mot JUNO och (ii) att den ska tjäna som ett underlag för en fortsatt diskussion mellan Advokatsamfundet och Norstedts, bl.a. avseende de åtgärdsförslag som presenteras nedan.

## **INLEDNING**

När Norstedts under sommaren 2019 lanserade JUNO uppgav man att syftet var att samla innehållet från två tidigare informationstjänster, Karnov Groups rättsdatabas Karnov Juridik och Norstedts rättsdatabas Zeteo, i en tjänst. På så sätt skulle all juridisk information som en jurist kan tänkas behöva i sin verksamhetsutövning tillhandahållas under ett tak. Tjänsten presenterades enligt följande på Norstedts egen hemsida;

*En tjänst, en inloggning – allt på samma ställe*

*JUNO hjälper dig fatta rätt beslut i krävande situationer. Med JUNO håller du dig uppdaterad så du vet exakt vad som gäller och kan agera efter nya förutsättningar.*

*JUNO samlar allt under samma tak - du behöver endast en tjänst och en inloggning.*

Tanken är god och tjänsten skulle, om den fungerade som utlovat, underlätta för jurister i deras vardag. Vid användandet av den nya tjänsten har emellertid ett stort antal fel och brister, såväl materiella som tekniska, uppdragats. Omfattande kritik och förslag på förbättringsåtgärder har till följd av detta redan framförts till Norstedts av såväl domstolar som ett flertal större advokatbyråer. Trots kritiken har endast smärre förbättringar kunnat skönjas.

En välfungerande informationsinhämtning är av yttersta vikt vid utförandet av juridiskt arbete, inte bara för den enskilde advokaten utan för rättssamhället i stort. Att skyndsamt kunna inhämta all för frågan relevant information och på så sätt försäkra sig om att ens juridiska råd är grundade på erforderliga undersökningar av gällande rätt, är en grundförutsättning för att kunna bedriva advokatverksamhet. En undermålig informationsinhämtning kan i förlängningen få stora konsekvenser, bl.a. i form av skadeståndsansvar, disciplinära påföljder och/eller intäktsbortfall; se närmare om detta nedan. De informationstjänster som används måste således vara välfungerande och tillförlitliga.

Problemen med JUNO kan på ett övergripande plan hänföras till följande tre kategorier;

- Kvalitet och användbarhet
- De allmänna villkoren
- Nya produktpaket och prisökningar

## SAMMANFATTANDE SYNPUNKTER OCH FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER

Norstedts lansering av JUNO upplevs som prematur – det som tillhandahålls är inte färdigutvecklat. Som användare får man många gånger intrycket att man testar en betaversion där man gång på gång måste rapportera in fel och tveksamheter till leverantören. Jurister får p.g.a. detta lägga extra tid på att dubbelkolla med andra källor. Samtidigt har priset ökat markant. Våra ledamöter upplever att de får betala mer än tidigare för en tjänst som fungerar sämre än dess föregångare.

Ett talande exempel på hur användarna upplever JUNO är följande kommentar från en processjurist:

*"Man tappar VÄLDIGT mycket tid med JUNO jämfört med Zeteo och det är svårt att använda när man skriver inlagor. Text är det krångligt att tänka ut hur man ska skriva referenser till något man hittar i JUNO, alltså svårt att hitta uppgifterna och förstå vilken version eller uppdatering man tittar på. Vissa lagkommentarer har ingen sidnumrering digitalt så som i den tryckta motsvarigheten och det blir väldigt svårjobbat. Känns inte som att JUNO följer gängse juridisk arbetsmetod."*

Som utvecklas nedan är JUNO förenad med omfattande fel och brister, vilka var för sig kan få stora konsekvenser för den enskilde användaren. Bristerna måste åtgärdas, och dessutom bör kunderna kompenseras för att de hittills tillhandahållits en undermålig tjänst.

För det fall en advokat skulle påpeka fel i JUNO som inte har åtgärdats, eller lida skada på grund av bristerna, är därtill möjligheten att få ersättning för detta begränsad till följd av att Norstedts allmänna villkor är extremt ensidiga och leverantörsvänliga; även detta utvecklas nedan.

Advokatsamfundets förslag på initiala åtgärder är som följer:

- 1) Kompensation för bristfälligheterna i JUNO, som orsakat användarna merarbete och tidsspillan. Det bör ske genom återbetalning av del av erlagda avgifter, alternativt rabatt på framtida licenser fram till dess att åtminstone de allvarligaste felen är rättade.
- 2) En mer transparent prissättning, som möjliggör för advokater att kunna köpa det innehåll de faktiskt behöver och använder, istället för stora standardpaket med en mängd för den enskilde advokaten onyttigt material. Den nyligen vidtagna åtgärden att utöver Baspaketet erbjuda kunder att köpa kommentarer och e-böcker är ett steg i rätt riktning, men långt ifrån tillräckligt. Åtgärden visar också att det är fullt möjligt att erbjuda en större flexibilitet vad gäller paketering, vilket Norstedts tidigare menade var omöjligt.
- 3) En mer flexibel kommersiell licensmodell som alternativ till Byrålicensen, som är den enda som erbjuds idag. Byrålicensen baseras enbart på antal registrerade jurister i Advokatsamfundets matrikel vid ett visst (ej för byrån redovisat) datum, oavsett hur många på byrån som faktiskt kommer att använda eller har behov av JUNO.

- 4) Möjlighet att betala årslicensen löpande månadsvis eller kvartalsvis, inte bara årsvis i förskott.
- 5) Uppdaterade allmänna villkor som ger kunderna möjlighet att kräva rättelse och ersättning för eventuella fel eller skador som de orsakats vid användandet av tjänsten.
- 6) En tydlig åtgärdsplan, som redovisar kommande rättningar och utvecklingsarbete i JUNO, inklusive ansvariga kontaktpersoner för dessa, som ger svar på advokaternas oro inför framtida problem orsakade av plattformen.
- 7) Upprättande av en sida på nj.se där man kan ta del av inkomna felanmälningar, status för dessa samt förväntad tid då felet är rättat.
- 8) Redovisning av användarstatistik (något som är helt obefintligt idag), samt utökade möjligheter för advokatbyråerna själva att centralt kunna se hur användandet fördelar sig mellan de olika användarna för att på så sätt kunna optimera sitt användande av tjänsten.
- 9) Utökad tillgänglighet för kundtjänst, jourbemanning under helgdagar och fler möjligheter till "självhjälp" vid enklare ärenden.

## NÄRMARE OM KVALITET OCH ANVÄNDBARHET

Advokater har framfört synpunkter på att JUNO är förenad med fel och brister i en väsentligt högre utsträckning än vad som var fallet med de två föregående informationstjänsterna, Karnov Juridik och Zeteo. Problemen är vittomspännande och berör allt ifrån sökfunktionen och det juridiska innehållet i sak, till möjligheten att komma i kontakt med JUNO:s kundtjänst eller hur utskriften presenteras rent grafiskt.

Alla problem är självfallet inte av lika stor vikt vad gäller möjligheten att bedriva advokatverksamhet, men ger tillsammans en bild av en tjänst i stort behov av förbättringsåtgärder. Framför allt upplevs tjänsten i dagsläget varken vara testad eller kvalitetssäkrad av någon med kunskap om praktisk juridisk metod eller juridisk rättsskälrelära, vilket borde vara en grundläggande hygienfaktor hos en leverantör av rättsdata och information.

De synpunkter som lyfts fram är i huvudsak följande;

- Sökfunktionen är undermålig: JUNO:s sökfunktion är förenad med väsentliga problem. Exempelvis är inte allt material sökbart, vid sökningar förekommer det att sökorden inte ger träff trots att de bevisligen finns i material i tjänsten. Vidare är det sökresultat som erhålls okalibrerat och presenteras på ett ologiskt sätt.
- Det förekommer rena felaktigheter i lagtext och domar: En allvarlig brist som uppmärksammas är att det ibland förekommer direkta felaktigheter i lagtext. Anledningen till detta synes vara att JUNO har en felaktig rutin för att implementera lagändringar. Det förekommer även allvarliga felaktigheter i domar, t.ex. har

användare noterat att det för flera domar från Högsta domstolen i domskälen ser ut att finnas en skiljaktig mening trots att det egentligen handlar om ett tillägg för egen del. Avsaknad av rubriker och andra typografiska fel förekommer

- Det digitala biblioteket är ostrukturerat och viktiga uppgifter saknas: Ett område där det föreligger särskilt omfattande problem är JUNO:s digitala bibliotek. Den samstämmiga bild som målas upp av användarna är att det digitala biblioteket i dagsläget är svårt att använda för rättsutredningar eller som referenser i inlagor etc. Det saknas viktig information och användaren kan inte vara säker på att den information som återges är den korrekta.
- Tekniska problem: Tekniska problem har varit vanligt förekommande sedan JUNO driftsattes. Behörigheter och licenser har upphört av misstag, från och till får användare meddelande om att dokument inte är tillgängliga trots att de ska ingå i befintligt abonnemang och att de tidigare varit tillgängliga. Det kan i dessa lägen vara kritiskt att kunna nå informationen just då, vilket gör att skadan riskerar bli stor.
- JUNO är svårnavigerat: JUNO är inte lika användarvänligt som tidigare databastjänster. Menyerna är dolda och svåra att hitta, samt i vissa fall duplicerade men leder trots detta till olika sidor. Den tilltänkta effektivitetsvinsten med en sammanslagning av Karnov och Zeteo har inte uppnåtts eftersom materialet inte integrerats på ett ändamålsenligt sätt utan i många fall fortfarande hålls separerat. Allt detta bidrar till att JUNO känns svårnavigerat. Många vittnar om att det är mycket mer tidskrävande att använda JUNO jämfört med vad det var att använda Karnov respektive Zeteo, och att det nu krävs mycket mer manuellt letande och "scrollande".
- Utskriftsfunktionen fungerar otillfredsställande: JUNO:s utskriftsfunktion dras med ett flertal olika problem, såväl vad gäller utskrifter på papper som utskrifter till pdf. Bl.a. saknas ibland dokumentnamnet i utskriftsvyn, artiklar får inte med korrekt hänvisning, vissa dokument får inte med all text, användaren kan inte välja att endast skriva ut markerad text utan måste skriva ut hela avsnitt eller dokument, originalfiler av SFS:er, propositioner och rättsfall är inte möjliga att skriva ut etc.
- Övriga kvalitetsproblem: Funktioner och innehåll som fanns i Karnov och Zeteo saknas i JUNO. Några exempel på detta är att ett 20-tal e-böcker saknas, att funktionen med överstrykningspenna saknas och att det inte längre går att gå till en specifik sida i en proposition. Därtill förekommer mycket stav- och korrekturfel vilket bidrar till ett slarvigt intryck som inte inger förtroende.

En utförligare beskrivning av de ovanstående problemen, innefattande konkreta exempel, återfinns i bilagor till promemorian.

## **FELEN OCH BRISTERNA RISKERAR ATT FÅ ALLVARLIGA KONSEKVENSER**

De ovan redovisade bristerna har lett till en stor oro bland de advokater som använder sig av tjänsten. Oron grundar sig dels på risken för att advokaten ska anses ha agerat oaktsamt och således ådra sig skadeståndsansvar, dels på risken att advokaten ska anses ha agerat i strid med god advokatsed och att detta renderar i en disciplinpåföljd. Många användare är därtill oroliga för att affärsverksamheten ska undermineras genom att klienter väljer att avsluta affärsrelationen och istället anlita annan rådgivare om den juridiska analysen försämras p.g.a. de brister som föreligger i JUNO.

### En advokat bär ett ansvar gentemot sin klient

Högsta domstolen har i två nyligen meddelade avgöranden<sup>1</sup> slagit fast under vilka omständigheter en advokat ska anses skadeståndsskyldig gentemot sin klient. Utifrån de två avgörandena, samt övrig praxis och doktrin på området, följer nedan en redogörelse över vikten av en adekvat informationsinhämtning.

En advokat bär gentemot sin klient på kontraktsrättslig grund ett ansvar för skada som orsakats genom oaktsamhet (vårdslöshet). Ansvaret bygger, liksom professionsansvaret i allmänhet, på att de tjänster som en advokat tillhandahåller som rådgivare grundas på de yrkesmässiga kunskaper han eller hon har. En advokat förutsätts – sägs det i domarna – ha särskilda kunskaper i sin egenskap av juridisk expert och ledamot av advokatsamfundet.

En advokat ska enligt 8 kap. 4 § rättegångsbalken redbart och nitiskt utföra de uppdrag som anförtrotts henne eller honom och iaktta god advokatsed. På ett övergripande plan innebär detta att efter bästa förmåga hävda klientens intressen. Enligt god advokatsed ska uppdraget utföras med omsorg, noggrannhet och tillbörlig skyndsamhet och juridiska råd ska vara grundade på erforderliga undersökningar av gällande rätt.

Bedömning av huruvida en advokat agerat oaktsamt eller inte ska förvisso göras med hänsyn till omständigheterna i det enskilda fallet, och en advokats uppgifter kan i stor utsträckning skilja sig åt mellan olika uppdrag, men det kan trots detta konstateras att de ovan redovisade bristerna hos JUNO medför risker i de allra flesta typer av rådgivningssituationer.

### *Uppenbara fel aktualiserar ett skadeståndsansvar*

En del av de uppgifter som en advokat ägnar sig åt kan i juridiskt hänseende betraktas som relativt enkla. Detta gäller såväl den allmänpraktiserande advokaten, vilken tar uppdrag inom ett brett fält av juridiken, som den högt specialiserade advokaten. Exempel på när en enkel uppgift kan anses vara för handen är när de rättsliga frågorna är enkla eller om svaren på dem är lätta att finna och advokaten på grund av okunnighet eller förbiseende ger ett råd som klart strider mot lag eller fast praxis. Andra exempel på sådana situationer är då advokaten försummar att uppmärksamma nära till hands liggande bevismedel eller missar att iaktta olika

---

<sup>1</sup> NJA 2018 s 414 ("Advokatens skadeståndsansvar") och NJA 2019 s 877 ("Advokatens skatterådgivning").

typer av frister. Fel i en advokats rådgivning avseende sådana enkla uppgifter är att ses som ett uppenbart fel vilket konstituerar ett skadeståndsansvar.

#### *Vid komplexa frågeställningar föreligger ett metodansvar*

En stor del av verksamheten för en advokat, och då särskilt de advokater som är högt specialiserade, består emellertid i att lämna rådgivning avseende frågor där de rättsliga problemställningarna är komplexa och kräver svåra överväganden. I dessa situationer inriktas aktsamhetsbedömningen främst mot den metod som advokaten har använt sig av och huruvida den använda metoden kan anses vara anpassad efter vad uppgiften kräver. Prövningen tar alltså sikte på om advokaten har varit tillräckligt omsorgsfull i sin genomgång och analys av saken och rättsläget.

Det bör kunna ställas höga krav på advokatens kunnande och omdömesförmåga, men det måste samtidigt tas hänsyn till att rättsläget – trots en adekvat rättsutredning – kan vara svårt att fastställa, exempelvis genom att det saknas auktoritativa uttalanden i rättskällorna eller när källmaterialet framstår som motstridigt. Det får då betydelse om advokaten har presenterat rättsläget, med välgrundade påpekanden om eventuella osäkerheter, på ett rättvisande sätt för klienten så att denne får ett korrekt underlag för sitt eget beslutsfattande. Frågan om advokatens ansvar ska inriktas främst på om han eller hon har grundat sina bedömningar på en fackmässig undersökning av rättsläget som det framstod vid tiden för rådgivningen. Om en advokat brister i sitt metodansvar konstituerar också detta ett skadeståndsansvar.

#### *Felen kan leda till en disciplinär påföljd*

Som följer av ovanstående avsnitt utgår alltså Högsta domstolen, vid sin bedömning av huruvida en advokats agerande varit oaktsamt eller inte, ifrån advokatsamfundets vägledande regler om god advokatsed. Trots detta kan ett agerande som förvisso inte anses oaktsamt i en skadeståndsrättslig kontext ändå anses klandervärt rent advokatetiskt. En advokat riskerar i dessa fall disciplinära påföljder från Advokatsamfundets disciplinnämnd.

Advokatsamfundet är en privaträttslig sammanslutning som regleras i rättegångsbalken och vars stadgar fastställs av regeringen. Advokatsamfundet har till ändamål att vidmakthålla en etiskt och professionellt hög kvalitet inom advokatkåren. I syfte att uppnå detta ändamål har advokatsamfundets styrelse antagit de vägledande reglerna om god advokatsed. De vägledande reglerna har utvecklats utifrån disciplinnämndens beslut, och behandlar bl.a. vilka skyldigheter och rättigheter en advokat har i förhållande till sin klient och till sin klients motpart.

Om disciplinnämnden anser att en advokat har brutit mot god advokatsed kan nämnden besluta att tilldela advokaten en disciplinär påföljd. Påföljderna som står till buds är erinran, varning (som kan kombineras med en straffavgift på högst 50 000 kronor) och i de allvarligaste fallen uteslutning. Disciplinnämnden har även möjlighet att enbart göra ett uttalande.

En advokat som brutit i sin informationsinhämtning riskerar alltså inte bara att ådra sig ett skadeståndsansvar gentemot sin klient, utan löper även risk att drabbas av en disciplinär

påföljd från Advokatsamfundet. Även om en disciplinär påföljd sällan är lika ekonomiskt kännbar som ett skadeståndsansvar i samband med att den fastställs, riskerar en disciplinär påföljd att få betydande konsekvenser för advokaten i fråga.

### *Felen riskerar att underminera affärsverksamheten*

Även om de brister som redogjorts för ovan inte medför att en advokat kan anses vara skadeståndsskyldig för sin rådgivning, eller att någon disciplinär påföljd aktualiseras, kan bristerna trots detta medföra att en klient väljer att avsluta affärsrelationen för att istället anlita annan rådgivare. För de advokater som använder sig av JUNO:s tjänster är det därmed, också ur ett rent kommersiellt perspektiv, viktigt att Norstedts kommer tillrätta med de problem som föreligger.

## **NÄRMARE OM KUNDTJÄNST OCH ÄRENDEHANTERING**

Norstedts erbjuder kundtjänst och support via telefon och e-post under helgfria vardagar mellan 9-12 och 13-16. Öppettider dag före helgdag tycks utgöra halvdag utan att detta omnämns på kundtjänstens kontaktsida. Eventuella problem vid andra tidpunkter blir således liggande obesvarade till nästkommande vardag. De begränsade öppettiderna skapar problem, t.ex. kunde ett problem med IP-inloggning, som uppdagades på morgonen den 1 maj, inte lösas förrän den 4 maj. Den användare som då inte hade sitt personliga konto aktiverat kunde inte logga in över huvud taget.

Vidare finns det ingen möjlighet för kunder att själva administrera enklare ärenden (lägga till/ta bort nya användare, användarstatistik, etc.) via en admin-portal eller liknande, utan samtliga ärenden måste gå via Norstedts kundtjänst. Denna kundtjänst brister dessutom i sin hantering och kommunikation avseende de ärenden som anmälts, och i många fall tar det flera dagar att få svar på enkla frågor eller så erhålls inget svar alls.

## **NÄRMARE OM DE ALLMÄNNA VILLKOREN**

Villkoren för att använda Norstedts tjänster är extremt leverantörsvänliga och det finns endast mycket begränsade möjligheter för kunder att kräva rättelse eller ersättning vid eventuella fel. Utgångspunkten är att Norstedts endast ansvarar för fel eller brister som väsentligen avviker från de vid var tid gällande "Tjänstebeskrivningarna" samt att felet eller bristen är hänförligt till Norstedts, se punkt 9.2 i de allmänna villkoren.

De "Tjänstebeskrivningar" som villkoren hänvisar till är i sig problematiska.

"Tjänstebeskrivningarna" ska finnas tillgängliga på nj.se, men en sökning på ordet \*tjänstebeskrivning\* ger inga träffar. Det är dock möjligt att klicka sig fram till en innehållsförteckning för JUNO, <https://www.nj.se/juno/ao>, som, i brist på annat, får antas utgöra "tjänsten". Innehållsförteckningens rubriker är länkade till marknadsförande texter om JUNO:s innehåll och dessa är uppenbart inte menade att läsas som avtalsvillkor. Sidan <https://www.nj.se/juno/litteratur> stämmer inte alls med det innehåll som finns i JUNO. Festskrifter, handböcker, ordböcker finns inte i tjänsten. Rättsområdena för litteraturen



motsvarar inte den indelning som finns i tjänsten. Att konkretisera en felbeskrivning utifrån detta "avtalsinnehåll" låter sig inte göras med mindre än att man också lägger till ett flertal underförstådda antaganden, som förstås riskerar att bli stridiga.

En tjänstebeskrivning som ska ligga till grund för vad som kan betraktas som fel och brister bör vidare beröra inte enbart dess innehåll utan även någon utfästelse om vad som kan förväntas vad gäller till sökbarhet och annan funktionalitet som är förutsättningar för användbarheten och som juristerna förväntas använda och förlita sig på.

För det fall de högt ställda krav på fel som Norstedts ansvarar för skulle anses uppfyllda, så ska Norstedts i första hand avhjälpa felet/bristen och först om sådan avhjälpning inte sker utan oskäligt dröjsmål har kunden rätt till ersättning. Kundens rätt till ersättning är i detta avseende begränsad till ett belopp motsvarande en månadsavgift för dennes licens. Om ett fel enligt punkten 9.2. i de allmänna villkoren kvarstår efter det att kunden uppmärksammat Norstedts om felet har Kunden rätt att säga upp avtalet i berörda delar. Detta är dock inte en realistisk sanktion om alternativet är att inte ha JUNO alls.

Varken tröskeln för ansvar eller de möjligheter till ersättning som ges är tillräckliga utifrån den verksamhet som en advokatbyrå bedriver. En advokatbyrå är dagligen beroende av en tjänst likt JUNO. Givet att all betalning för tjänsten sker i förskott finns inte heller någon möjlighet för advokatbyråerna att innehålla betalning som påtryckningsmedel.

Vidare tar inte Norstedts ansvar för eventuella indirekta skador som orsakats av "sak- eller faktafel" i dess tjänster vilket ytterligare begränsar eventuella möjligheter att erhålla ersättning för skador som orsakas av advokater i deras verksamhet. Ansvar för direkta skador är därtill begränsat till ett belopp motsvarande vad kunden erlagt i avgift under de senaste tolv månaderna. Slutligen är reklamationsfristen förhållandevis kort – eventuella fel ska reklameras inom sex månader från det att kunden upptäckt eller borde ha upptäckt den omständighet som föranlett skadan.

Sammantaget är således de allmänna villkoren alltför ensidigt utformade. Vid en strikt tillämpning av bestämmelserna i avtalet är möjligheten att erhålla ersättning från Norstedts till följd av fel eller brister ytterst begränsad.

## **NÄRMARE OM PRODUKTPAKET OCH PRISÖKNING**

I samband med lanseringen av JUNO presenterade Norstedts tre grundpaket för de licenser som skulle vara tillgängliga: Bas, Premium och Total. Enligt Norstedts var detta något som hade efterfrågats av marknaden i syfte att underlätta inköpsprocessen. I efterhand har det dock visat sig att dessa paketlösningar framförallt har medfört att användare nödgas välja dyrare paket än vad deras användande faktiskt kräver. För många mindre advokatverksamheter kan det faktum att man behöver investera i ett större paket än nödvändigt innebära en väsentlig merkostnad. Genom att få en mer transparent redogörelse över avgiftsstrukturen, som visar vad kunderna faktiskt betalar för de olika delarna av Norstedts plattform, bör kunderna kunna erhålla en bättre och mer relevant tjänst. Inte heller för de större advokatbyråerna, vilka

alldeles oavsett behöver upphandla Totalpaketet för sin verksamhet, kan det anses vara till nackdel att kunna förstå vad de olika delarna av abonnemanget kostar.

Norstedts har motiverat det ökade priset med att det numera endast är en och samma inloggning för allt material. Det är en tveksam motivering, särskilt för det stora antal advokatbyråer som tidigare enbart hade abonnemang hos en av tjänsterna. Det är heller inte så att de som tidigare hade båda tjänsterna ansåg att tjänsternas uppdelning var särskilt problematisk. Argumentet hade varit bättre underbyggt om det sammanslagna materialet hade integrerats på ett mer märkbart och användbart sätt. Det material som härstammar från Zeteo är dock fortfarande separerat från materialet från Karnov i olika flikar i browsern och materialet från respektive tjänst hänger inte ihop i all den funktionalitet som finns.

---

## Bilaga 1

Vid användandet av JUNO har ett stort antal fel och brister uppdagats. Nedan återfinns en mer detaljerad redogörelse över de problem som beskrivits i promemorian, innefattande konkreta exempel. Redogörelsen behandlar de huvudsakliga problem som identifierats och ska inte ses som heltäckande. Denna bilaga 1 bygger på uppgifter från det s.k. KM-nätverket vid de större advokatbyråerna i Stockholm.

### **Sökfunktionen är undermålig**

Som beskrivits ovan är JUNO:s sökfunktion förenad med vissa problem. Nedan följer en mer utförlig beskrivning av de problem som sammanfattats ovan;

1. *Allt material är inte sökbart*: Vid sökning inom en specifik lagtext kan användare få "inga träffar" trots att sökningen avser ord som återfinns i lagtexten och som det går att scrolla sig fram till. Detta medför att användaren inte kan försäkra sig om att allt för frågan relevant material har hittats, t.ex. vid en rättsutredning. Det riskerar även att medföra att den som i ett senare skede ska kontrollera eventuella referenser inte kan hitta det som åsyftas.
2. *Sökresultatet är okalibrerat och presenteras ologiskt*: Den träfflista med sökresultat som presenteras innehåller ibland irrelevanta träffar. I träfflistan tas närliggande ord med, men även ord som inte alls bör kunna tolkas som närliggande. Ett konkret exempel på den felaktiga söklogiken är att det vid fritextsök automatiskt läggs till en trunkerings-\* till sökorden, för att få med variationer på dem. En sökning på dom ger träff på domstol, domkraft, Domeij etc., vilket gör att träfflistan blir onödigt lång och tidskrävande att gå igenom. Ytterligare ett problem med träfflistan är att en sökning efter författare (t.ex. Stefan Lindskog) inte leder till en träfflista där de böcker och artiklar som personen författade kommer överst, utan dessa är svåra att få fram utan väldigt många klick. Litteratur av författaren blandas i träfflistan med litteratur som hänvisar till författaren. Detta är visserligen i skrivande stund förbättrat genom att man överst får en "författarruta" där man kan gå vidare och se författarens digitala böcker, men träfflistan blandar fortfarande texter om och av en författare.
3. *Övriga problem*:
  1. Vidare fungerar förhandsgranskningen av sökträffar dåligt, vilket innebär att användaren måste klicka in sig på varje träff för att kunna avgöra huruvida resultatet är av relevans för den aktuella frågan.
  2. Väl inne i ett dokument är gränssnittet inte användarvänligt, t.ex. så försvinner sökrutan för hela tjänsten när användaren scrollar nedåt i dokumentet. Användaren måste veta/lära sig att sökfältet går att få fram igen om man scrollar hela vägen upp till toppen eller klickar på en knapp i menyn (*Gå till toppen*) för att få fram sökrutan inför en ny sökning.

3. Till skillnad mot de tidigare plattformarna, Karnov och Zeteo, går det inte att söka på en specifik sida i en proposition, utan användaren får själv leta sig fram till rätt ställe.
4. Det fungerar inte att söka i alla tidskrifter samtidigt trots att sökrutan antyder att det ska gå.
5. Sökning inom ett dokument omfattar inte noter. Det går alltså inte att söka upp ett ord som ska finnas i t.ex. en not i en e-bok. Noten i sig (siffran) är inte heller sökbar, vilket medför att det blir väldigt mycket scrollande om användaren vill gå till en specifik not.
6. Filtreringsalternativen för träfflistan är alltid likadana oavsett vilket material användaren söker. Man får därför t.ex. ett alternativ att filtrera praxis utifrån versioner (upphävda, gällande, kommande). Endast relevanta filtreringsalternativ bör visas.
7. Bevakningar som bygger på söktermer genererar inte korrekt information i de dagliga mailutskicken. Där redovisas ett orimligt högt antal nya dokument varje dag som inte visar sig stämma då man konsulterar databasen. Vissa dokument som fångats upp av bevakningen innehåller heller inte den angivna söktermen. Ett konkret exempel (som sannolikt är daterat redan då sökresultatet ändras kontinuerligt) är att man vid en sökning på covid\* får 263 resultat, men när man lägger upp detta som en bevakning resulterar det i ~1000 träffar i den dagliga bevakningen. Resultaten i bevakningsmailet verkar heller inte innehålla söktermen.

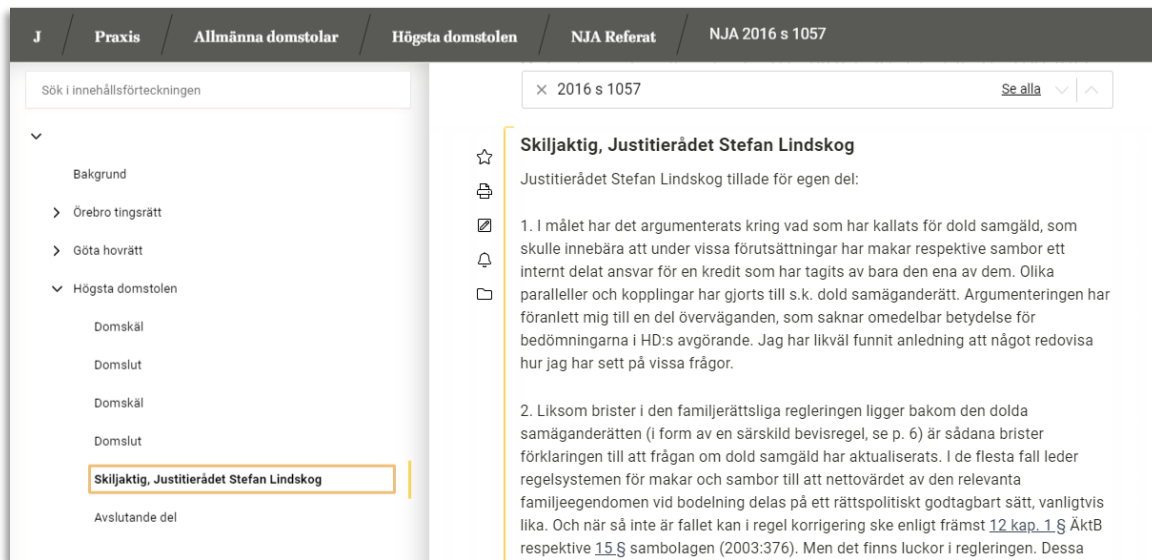
### **Det förekommer rena felaktigheter i lagtext och domar**

Ytterligare en allvarlig brist som uppmärksammas är att det har förekommit direkta felaktigheter i lagtext. Ett exempel på detta är den lagändring i 33§ lagen om anställningsskydd (1982:80) som trädde ikraft den 1 januari 2020. Den nya lydelsen lades förvisso till, men den gamla, obsoleta, lagtexten togs inte bort varför JUNO en tid visade fel lagtext. Detta är rättat nu och vi har inte hittat något mer liknande fel, men den här typen av fel är mycket svårupptäckt och får inte förekomma.

Det förekommer även allvarliga felaktigheter i domar. Tidigare (i Karnov och Zeteo) fanns även originaldomen i pdf att tillgå, nu är emellertid texterna enbart överförda till JUNO:s gränssnitt. Ett exempel på fel som tidigare förekom i flera HD-domar är att det i domen ser ut att finnas en skiljaktig mening, med rubriken Skiljaktig, trots att det egentligen handlar om ett Tillägg för egen del. Denna typ av fel är extremt svåra att upptäcka, eftersom man inte räknar med att behöva ifrågasätta rubrikerna eller texten i en dom och dessutom behöva kontrollera mot en annan källa om det som finns i JUNO är korrekt. Detta fel är, efter den om-import som skedde nyligen, rättat på så sätt att det inte längre förekommer felaktiga rubriker, eftersom dessa

underrubriker istället är helt borttagna. Det optimala vore om korrekta rubriker syntes i den vänstra navigeringen/innehållsförteckningen, såsom det gör hos andra leverantörer.

NJA-domar i JUNO verkar genomgående ha fått felaktig formatering av HD-avsnittet, där det inte längre går att visuellt särskilja föredragandens betänkande från själva domen på det sätt som var brukligt tidigare.



*Det ovan illustrerade felet i NJA 2016 s 1057 upptäcktes och anmäldes f ö till JUNO den 3 april. Supporten svarade samma dag att de skulle se till att få det åtgärdat. Felet rättades den 26 juni, rubriken Skiljaktig togs bort men blev inte ersatt av något annat, så detta går inte att se att det finns och inte heller gå till i innehållsförteckningen nu.*

### **Det digitala biblioteket är ostrukturerat och viktiga uppgifter saknas**

JUNO:s digitala bibliotek är förenat med så omfattande problem att det i dagsläget är svårt att använda för rättsutredningar eller som referenser i inlagor etc. Nedan följer exempel på de brister som lyfts fram. Bristerna är visserligen av varierande betydelse, men visar sammantaget på hur mycket som är problematiskt vad gäller JUNO:s hantering av den juridiska doktrinen.

- Ett övergripande problem är att all doktrin i träfflistorna, oavsett om användaren sorterar på titel, författare etc., saknar information om upplaga/version och tryckår (publiceringsår för versioner). Användare betonar vikten av att få vetskap om sådana uppgifter redan i träfflistan.
- Under bokstaven T finns ”Tidigare plan- och bygglag” och ”Tidigare aktiebolagslag” inlagda. Detta är inte titeln på dessa böcker varför det är mycket svårt för användare att hitta dem. Det framgår inte heller vilket år böckerna är utgivna.
- Den bibliografiska informationen som visas när en användare klickar in sig på en bok är alltför knapphändig och inkonsekvent. Även här saknas det allt som oftast uppgifter

om upplaga samt tryck- eller publiceringsår, vilket är oerhört viktigt för att användaren ska kunna identifiera vilken upplaga denne tittar på. Vidare stämmer rubriker och texter inte överens. Ett exempel på detta är kommentaren till lagen om handelsagenter m.m. (se urklipp nedan). Det som står under rubriken "Uppdateringsfrekvens" anger inte alls hur ofta verket uppdateras. Under rubriken "Senaste uppdatering" står dessutom ingenting om när den senaste uppdateringen är gjord. Det är förvisso bra att veta vilken lagstiftning som berörs, men publicering kan i värsta fall ha skett ganska långt efter det att lagstiftningen trädde ikraft.



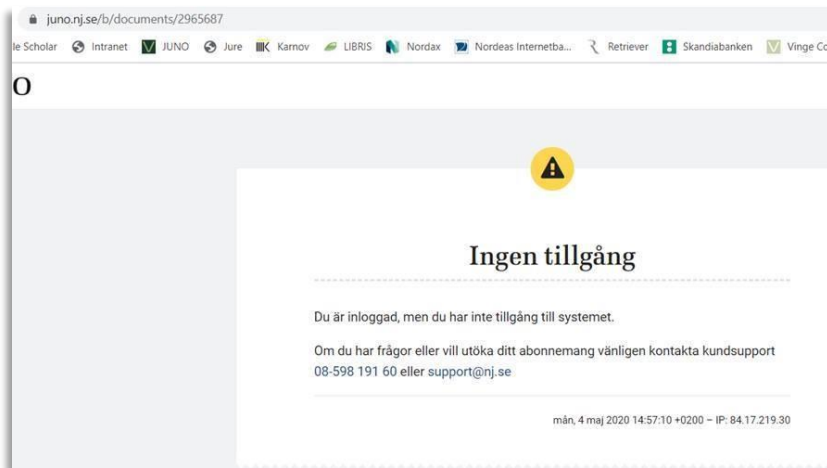
- Det råder stor inkonsekvens vad gäller vilken information som tillhandahålls. För den bibliografiska informationen för litteratur ser det t.ex. olika ut beroende på vilken bok man tittar på. Detta bidrar till osäkerhet när man inte hittar samma information på samma ställe. Ibland saknas information helt och hållet trots att motsvarande information finns för en annan boktitel.
- JUNO:s egna - påhittade - ISBN-nummer för e-böcker skapar enbart förvirring. Dessa nummer skiljer sig alltså från den tryckta bokens ISBN och används ingen annanstans än i JUNO. Numren är inte sökbara hos t.ex. Kungliga biblioteket. Det är heller inte konsekvent genomfört, utan det finns exempel på både skilda, gemensamma och helt saknade ISBN-nummer för olika versioner.
- I och med att JUNO, till skillnad mot för vad som var fallet i Karnov och Zeteo, valt att sortera tillgänglig litteratur i alfabetisk ordning så försvann möjligheten för användarna att se vilka de senast inlagda böckerna är. Att på ett enkelt sätt kunna orientera sig om

vad som är nytt i JUNO är värdefullt för flertalet användare. Det är förvisso möjligt att sortera på utgivningsår, men detta är inte tillräckligt eftersom böckerna även då sorteras i alfabetisk ordning. "Ren" kronologisk ordning borde läggas till som sorteringsalternativ.

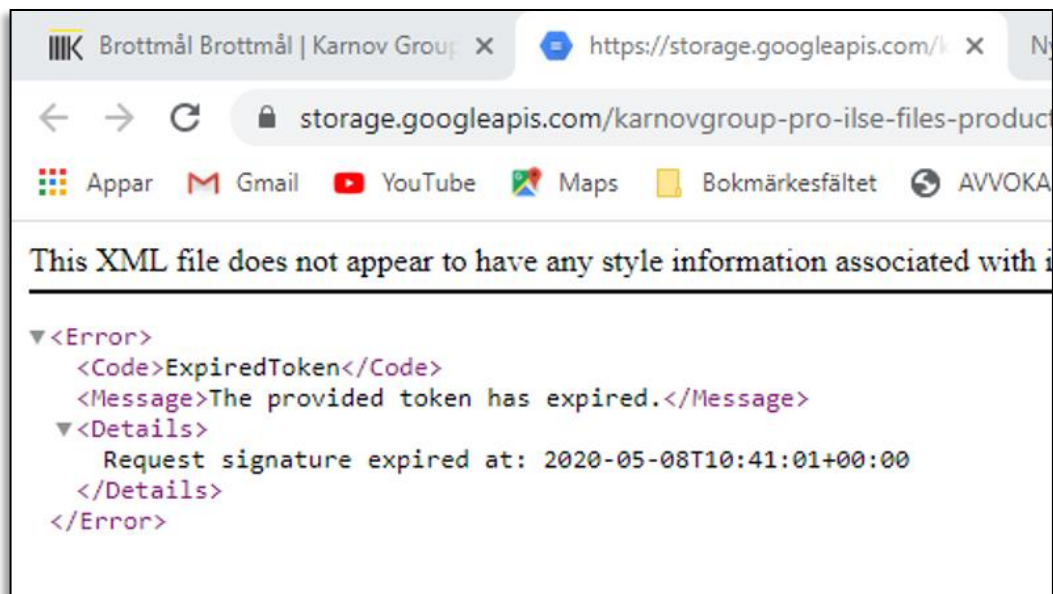
- Om en tidskriftsartikel är skriven av flera författare så är endast det första namnet utskrivet. Författarnamnet för tidskriftsartiklar syns över huvud taget inte om man klickar sig in i ett tidskriftsnummer. För Svensk juristtidning, Skattenytt och Juridisk publikation går det inte att se några nummerbeteckningar, alla årets artiklar kommer i en följd. Övriga tidskrifter är uppdelade i nummer.

## Tekniska problem

Tekniska problem har varit vanliga sedan JUNO driftsattes. Behörigheter och licenser har upphört av misstag, från och till får användare meddelande om att dokument inte är tillgängliga trots att de ska ingå i befintligt abonnemang och att de tidigare varit tillgängliga.



Vid användning av flera flikar (öppnar upp träffar i nya fönster/flikar) händer det frekvent att materialet/PDF:er inte går att öppna varefter användaren får ett felmeddelande som anger att sessionen upphört.



## **JUNO är svårnavigerat**

Som redovisats ovan kan det konstateras att JUNO inte är lika användarvänligt som tidigare databastjänster. Menyer är dolda och svåra att hitta. Den tänkta effektivitetsvinsten med en sammanslagning av Karnov och Zeteo har inte uppnåtts då materialet inte integrerats på ett bra sätt utan i många fall fortfarande hålls separerat. Allt detta bidrar till att JUNO känns svårnavigerat. Jurister vittnar om att det är mycket mer tidskrävande att använda JUNO jämfört med Karnov och Zeteo, samt att det krävs mycket mera manuellt letande och scrollande.

Ett konkret exempel på ovanstående problematik är att många lagkommentar inte är sidnumrerade vilket gör det svårt att hitta till en specifik sida. Därtill innehåller innehållsförteckningen inga sidhänvisningar. Att behöva leta efter självklara saker, som ett sidnummer eller när en lagkommentar är uppdaterad, ska inte behöva ta värdefull tid i anspråk.

En annan svårighet uppstår när användaren har en väldigt lång träfflista, exempelvis vid sökningar på artiklar som tar upp en viss företeelse. Efter att ha klickat upp en träff från listan kan användaren sedan inte backa tillbaka till samma ställe utan hamnar automatiskt högst upp i träfflistan varje gång, och måste sedan scrolla ner och försöka hitta tillbaka för att därefter kontrollera nästa träff i listan.

## **Utskriftsfunktionen fungerar otillfredsställande**

Problemen med JUNO:s utskriftsfunktion har redovisats ovan. Som framgår av redovisningen dras utskriftsfunktionen med flertalet olika problem, såväl vad gäller utskrifter på papper som utskrifter till pdf.



## Övriga kvalitetsproblem

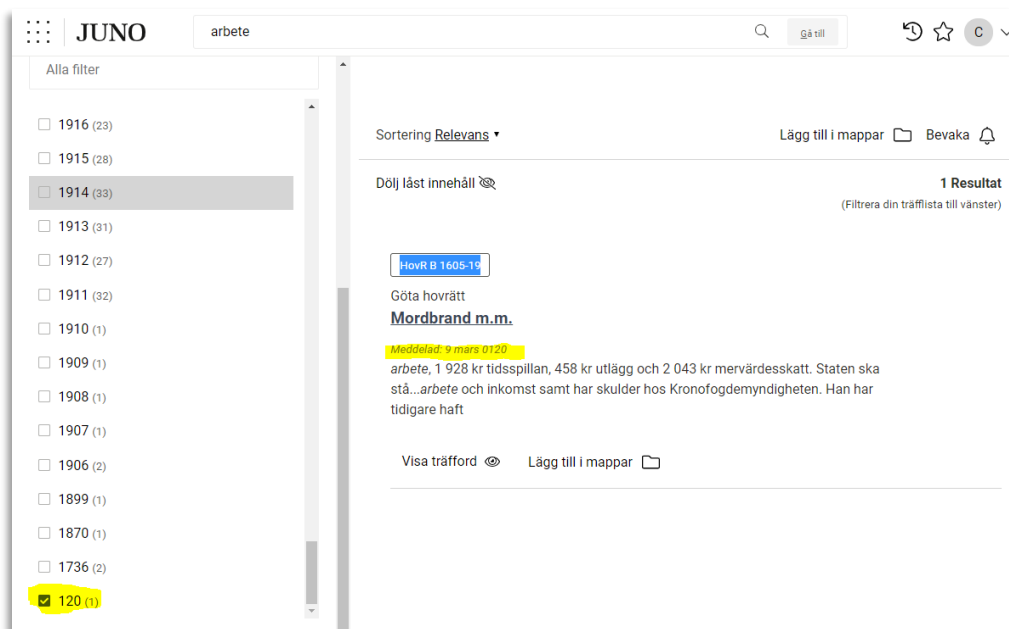
Som beskrivits ovan saknas funktioner och innehåll i JUNO som fanns i Karnov respektive Zeteo. De exempel som lyfts fram är t.ex. att ett 20-tal e-böcker saknas, att funktionen med överstrykningspenna saknas och att det inte längre går att gå till en specifik sida i en proposition.

Därtill är arbete med referenser och hänvisningar en stor utmaning, såväl att leta upp något utifrån en befintlig referens som användaren vill ta fram i JUNO som att referera till något som finns i JUNO.

Det föreligger ett flertal stav- och korrekturfel vilket inte inger förtroende och bidrar till ett slarvigt intryck. Det förekommer enstaka ord på engelska och danska, ord och författarnamn är felstavade, sidhänvisningar saknas till referenser i Karnov-kommentarer m.m.

Vidare saknas sidor i propositioner om man jämför med de tryckta versionerna (hela bilagor saknas t.ex.) och i tidskrifter saknas vissa artiklar. Hela tidskriftsnummer saknas i Svensk skattetidning under ett tiotal år.

Det händer också att material finns registrerat på ett framtida/felaktigt datum. Se t.ex. dom i mål nr 6871-19 från Förvaltningsrätten i Linköping vilken är daterad till den 27 juli 2020. För den aktuella domen går det dessutom inte att hitta den rättelse/komplettering som finns för den angivna domen i JUNO (rättelse från domstolen gjordes den 9 mars 2020). Se även nedanstående dom från År 120.



Inkonsekvenser i layout och innehåll för samma typ av dokument bidrar till ett intryck att strukturen inte är genomtänkt från början utan görs ad hoc. Detta är särskilt påtagligt när det gäller litteraturen.

De fel och brister som (ofta av en slump i arbete med ett konkret ärende) upptäckts gör att misstänksamheten ökar mot att det kan finnas fler felaktigheter i databasen. JUNO känns därför ofta opålitlig vilket gör att man ”för säkerhets skull” gör flera sökningar – även i andra juridiska databaser – i rädsla att man missat något eller att något blivit fel. Konsekvensen har blivit att det tar längre tid än tidigare att söka juridisk information och att förtroendet för JUNO har minskat avsevärt.

Slutligen brister kundsupporten i kvalitet och har mycket långa svarstider. Ibland uteblir svaret helt. Det finns ingen kvälls- eller helgjour att vända sig till när man plötsligt saknar åtkomst till vissa dokument eller moduler.

Sammanställda synpunkter som kommit in från ledamöter i lokalavdelning till Sveriges advokatsamfund.

*Angående användarvänlighet m.m.*

- JUNO har inneburit mindre användarvänlighet/sämre kvalitet jämfört med Zeteo t.ex. det krävs flera steg för att komma till relevant kommentar.
- I omgångar svårt att logga in och ibland har vederbörande mötts av besked om att tjänsten inte innehas.
- Bestämmelser i lagkommentarer är länkade fel, dvs. om man klickar och länken hänvisar en till fel bestämmelse.
- Vissa verk saknar sidnumrering, vilket försvårar hänvisning.
- Det vore en fördel om innehållsförteckningarna till lagkommentarerna som ursprungsläge vore infällda.
- Det vore en fördel om menyraden är sökbar.
- Det vore en bra funktion om det gick att skapa automatiska referenser till verk utifrån Harvardmodellen/Oxfordmodellen.
- Svårt att hitta till rätt kommentar, ibland oklart om man klickat sig till kommentaren/boken (så som det brukade se ut i Zeteo) eller om det är en förenklad version.
- Dålig sökmotor, t.ex. det finns ett rättsfall noterat i en text någonstans. Rättsfallet skrivs in i sökmotorn och det blir ingen träff. Kollar upp lagparagrafen ifråga, hittar rättsfallet som länk, trycker på den och vips kommer det fram. Nästa gång är det helt tvärt om. Länken funkar inte på ett rättsfall upptaget i Junokommentaren, men om man söker upp det från sidans topp, vips dyker det upp.
- Fungerar sällan att söka på målnummer i överrätt (främst Högsta domstolen).
- Dålig upplösning jämfört med Zeteo och Karnov.
- Någon föredrar att använda andra källor än JUNO på grund av låg användarvänlighet.
- På startsidan önskas enklare länkar till t.ex. praxis (nu får man scrollar längst ned).
- När man hittar intressanta rättsfall i mailet Juno Nyheter öppnar man dem genom klick. Öppnar man fler och finner det första intressant, öppnar det i fulltext och läser, så låser sig övriga fönster efter viss tid. "Dokumentet finns ej tillgängligt" är beskedet. Webbläsaren måste då stängas ned och börja om, eller strunta i det.
- Vid utskrifter av lagtext med kommentar händer det att, om man inte scrollar lite i förhandsgranskningen, att den PDF som skapas (för en vettigt läsbar utskrift) blir inkomplett (sista sidorna saknas).
- Junos format för presentation av ett avgörande innebär praktiska besvär. När man söker på ett avgörande kommer det upp en resultatlista. Man klickar på det önskade avgörandet och leds vidare till nästa sida där man får tillgång till avgörandet. På den här sidan visas första sidan av avgörandet, men för att se hela första sidan måste man scrolla ner. Som användare kan man välja att antingen läsa domen översiktligt genom att klicka på pilen åt höger eller att Ladda ner dokumentet (och så leds man till en ny

sida). Synpunkten gäller bristen i att översiktligt ta del av dokumentet utan att behöva scrolla upp och ner för att byta sida. Formatet gör det inte möjligt att ha en skärmbild genom vilken man samtidigt ser hela sidan av aktuell domssida som man kan klicka bakåt eller framåt. Önskar en förbättrad möjlighet att navigera översiktligt i avgörandet utan att behöva scrolla upp, för att nå pilarna, och sedan scrolla nedåt för att kunna läsa nedre delen av sidan.

#### *Angående pris*

- Det finns en oro för prissättningen framöver.
- Kostnaden per jurist är mycket högre på en liten byrå än en stor byrå. Kan samfundet göra något åt prissättningen – t.ex. ramavtal med JUNO för att på så sätt få ned priset?
- För det fall leveransen är perfekt är priskänsligheten låg.
- Dyrare än Zeteo, vilket är negativt sett till att kommentarerna inte är lika fylliga.
- Sett till priset borde kanske något mer kunna ingå t.ex. mindre föreläsningar från våra vetenskapsmän/kvinnor.

#### *Angående avtalsvillkor*

- Hårda krav vid uppsägning – kalenderårsvis förlängning för det fall avtalet inte sägs upp senast den sista november. För det fall någon säger upp sin anställning på byrån kan detta innebära ett bekymmer.
- Krav från JUNO att varje jurist på byrån måste ha en licens, trots att alla jurister inte har behov t.ex. på grund av föräldraledighet eller att någon jurist helt enkelt inte vill använda sig av JUNO.