

Utenrettslig tvisteløsning for forbrukere 法院体系外的纠纷调解



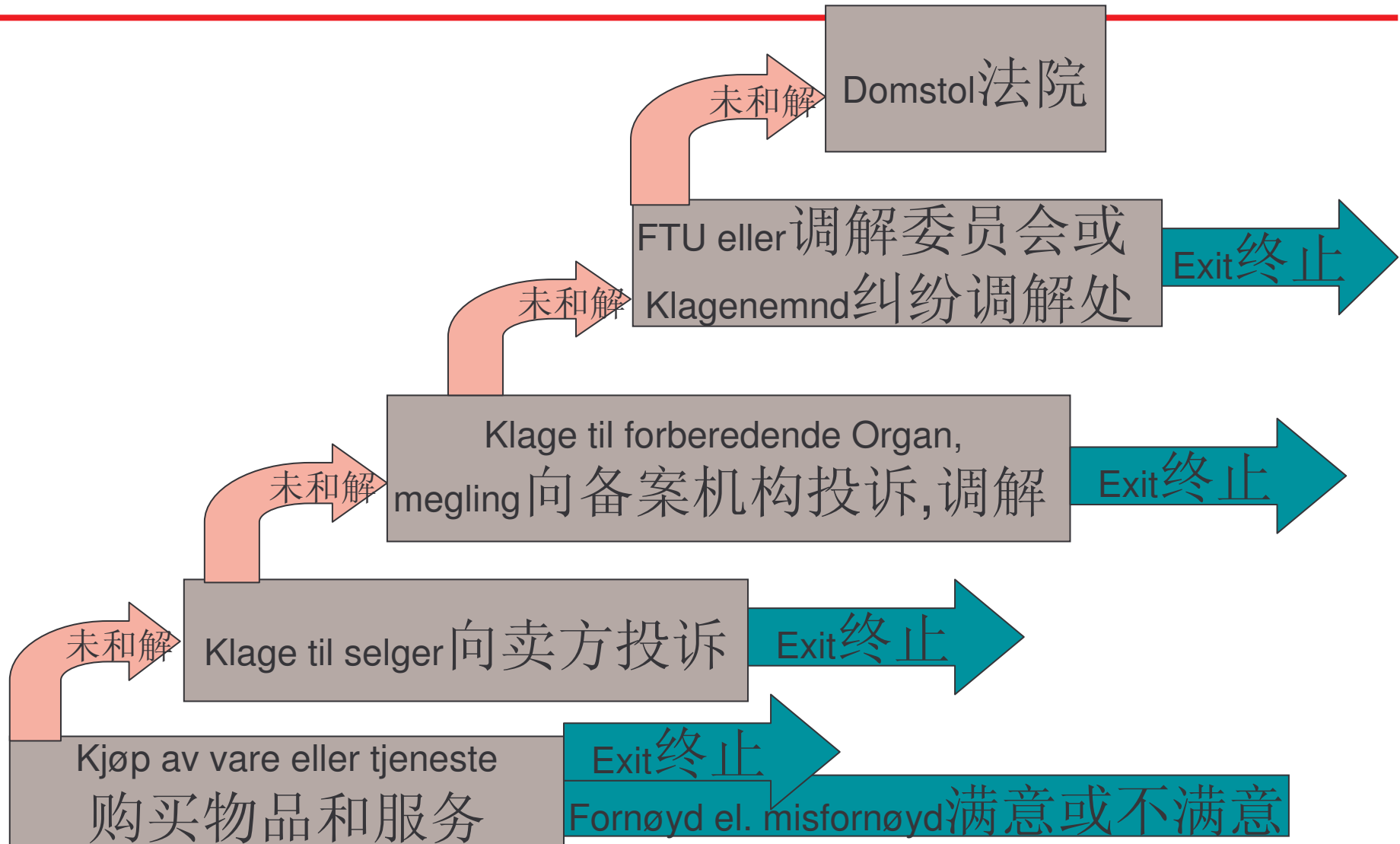
- Om Forbrukerrådet
- Om utenrettslig tvisteløsning i Norge:
 - Klagenemnder (ved kjøp av varer og håndverkstjenester)
 - Forbrukertvistutvalget (ved kjøp av andre tjenester)
- 关于消费者委员会
- 关于挪威的法院外的纠纷调解
 - 投诉调解处（购买商品和手工服务）
 - 消费者纠纷调解委员会（其它服务行业）

- Forbrukerrådet er sentral i den uten- rettslige tvisteløsningen:
 - Våre regionkontorer har en meglingsrolle i saker om varekjøp og håndverkertjenester
 - Våre ansatte er forbrukerrepresentanter i klagenemnder for tjenester
- Og: vi svarer på 140.000 telefonhenvendelser fra forbrukere pr år
- 消委会在法院外的纠纷调解中占有重要地位
 - 地方分部在有关购买商品和手工服务的纠纷中扮演调解人的角色
 - 我会职员是服务纠纷调解处的成员
- 每年消委会处理约140 000个电话咨询

»The Complaint Stairs» (copyright Eivind Stø, SIFO) 投诉之梯



FORBRUKERRÅDET



Likheter mellom klagenemnder og FTU

纠纷调解处和纠纷调解委员会的相同点

- Likheter:
 - En Alternative Dispute Resolution body (ADR) som behandler klager på et bestemt forbrukerområde
 - Business to consumer (B2C)
 - Begrunnelse: Access to justice
 - Efficient, neutral, free of charge
- 相同点
 - 同属替代性的纠纷调解机构用来调节特定的范围内的消费纠纷
 - 调解企业与消费者之间的纠纷
 - 理由是:都以以法律为准绳
 - 高效、中立、免费

Forskjeller mellom klagenemnder og FTU

纠纷调解处和纠纷调解委员会的不同点

- Forskjeller:
- Klagenemnd er normalt basert på avtale, mens FTU er lovbasert
- Vedtak fra FTU er bindende, klagenemndenes vedtak bare rådgivende
- 不同点
- 纠纷调解处是基于双方的协议
- 消费者纠纷调解委员会是基于法律法规
- 消费者纠纷调解委员会的决议是强制性的
- 消费者纠纷调解处的协议是指导性的

Overview of existing Complaint Boards

现有纠纷调解行业机构一览表



- Insurance (3)
- Banking Services
- Power Supplies
- Package Travel
- Air travel
- Estate agencies
- Parking
- Debt collection
- Telecom
- Lawyers
- House Construction
- House valuation/assessment
- Laundering/dry cleaning
- Car Rental
- 保险
- 金融服务业
- 电力供应
- 套餐旅游
- 房地产代理
- 停车
- 收债
- 电讯
- 法律事务
- 房屋建筑
- 房地产估价/估价方案
- 洗衣/干洗业（洗衣业）
- 租车业

Forbrukernes klagemur: De norske klagenemndene

消费者的防火墙--纠纷调解处



• **Antall saker (2005, 2006)**

- Parkering: 3352, 2944
- Forsikring: 4699, 4122
- Inkasso: 305, 257
- Eiendomsmegling 450, 443
- selskapsreiser: 224, 263
- Tele, 1.1-06 785, 598
- Bank: 625, 727
- Strøm 145, 53

• **案件数量 (2005, 2006)**

- 停车 3352, 2944
- 保险 4699, 4122
- 收债 305, 257
- 房地产交易 450, 443
- 团体旅游 224, 263
- 电信 (自 2006) 785, 598
- 金融 625, 727
- 电力 145, 53

Forbrukernes klagemur: De norske klagenemndene

消费者的防火墙--纠纷调解处



- **Antall saker (2005, 2006) forts.**

- teletorg 101, 89
- Boligtvist: 79, 58
- vask/rens: 59,57
- Taksering: 39, 33
- bilutleie: 10, 5
- gravferd: 6, 8
- Hvitevarer: 3, 2
- Foto: 3, 0

- **案件数量(2005, 2006) 续**

- 电讯101, 89
- 住房79, 58
- 洗衣业59,57
- 估价行39, 33
- 租车业10, 5
- 安葬业6, 8
- 家用电器 (厨房) 3, 2
- 照相器材3, 0

HVORFOR nemnder?

For forbrukerne:

1. rettsikkerhet
2. presedensvirkninger
3. problemoppfanging

For næringen:

1. omdømme
2. økonomi

为什么在法院体系之外的纠纷调
解

对于消费者来说

1. 权利的保障
2. 可为未来案件的 提供参照性
3. 发现结症

对于企业来说

1. 声誉
2. 经济利益