

NOTAT

Dato: 22. november 2024

Sag: 24/13102-1

Sagsbehandler: /AKS

Podcast ”Råd til forbrug”: Autoværksteder

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

De fleste af os danskere har nok prøvet at skulle forbi autoværkstedet med bilen, og det er sjældent en billig omgang. Jeg kan tydeligt huske min egen første bil; det var ikke altid lige sjovt at besøge mekanikeren, for det betød tit, at jeg skulle stramme op på budgettet bagefter. I denne episode af ”Råd til forbrug” skal vi tale om, hvordan vi som forbrugere egentlig opfører os, når vi besøger vores mekaniker.

ERHVERVSMINISTERIET

Vi taler om, hvordan du kan spare penge eller få en bedre service, næste gang din bil skal en tur på værksted. Undervejs får vi også besøg af forbrugerpolitisk chef her i Konkurrence-og Forbrugerstyrelsen, Susanne Aamann, for hun har nemlig styr på, hvordan man laver en aftale med en mekaniker, og på, hvad man kan gøre, hvis der nu alligevel går noget galt.

Men først skal vi altså se på, hvordan vi forbrugere klarer mekanikerbesøgene og til at hjælpe mig med at få svar på en række spørgsmål om det, har jeg fået besøg af kontorchef i Center for Markedsanalyser og Økonomi i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Niels Enemærke. Velkommen til dig, Niels.

- Tak skal du have.

Inden vi for alvor går i gang, så tænkte jeg, at jeg godt kunne tænke mig at give dig en lille test.

- Ja?

Her kommer spørgsmålet: Ved du, hvor meget det koster at få udskiftet vandpumpen på en bil på et autoværksted, hvis jeg har sådan cirka en mellemstørrelse bil?

- Nej, det ved jeg ikke.

Okay, det var måske også lidt et tricky spørgsmål, men jeg tror netop, at mange almindelige forbrugere som os vil have svært ved at svare på det. Derfor skal vi tale om autoværksteder i dag, og for at komme det endnu nærmere, så skal vi tale om en undersøgelse, som du og dine kolleger har lavet. I har nemlig kigget nærmere på, hvordan vi forbrugere opfører os, når vi sender vores bil afsted på værksted.

I en undersøgelse har I spurgt godt 1.000 personer om, hvordan de agerer, når de skal have bilen på værksted. Hvad viser jeres undersøgelse?

- Vores undersøgelse viser, at de forbrugere, vi har spurgt om deres vaner, når de går på autoværksted, de er meget loyale over for det autoværksted, de bruger. 70 procent de vender tilbage til det samme autoværksted, som de har brugt tidligere, og en meget lille del af de forbrugere, vi har spurgt, de forhandler om prisen, når de har valgt deres autoværksted.

Hvorfor skulle de gøre det?

- Jamen, helt generelt, så er det jo en god idé, at vi som forbrugere, afsøger vores marked, at vi går derhen, hvor vi får det bedste og det billigste produkt, og når vi så er ved den udbyder, vi synes ser bedst og billigst ud, forsøger at forhandle om prisen. Og det gælder også på markedet for reparation af biler.

Men får man så noget ud af det, hvis man forhandler om prisen?

- Ja, det viser vores undersøgelse, ret tydeligt endda, at en meget stor andel af dem, som faktisk ender med at forhandle om prisen, at de får noget ud af det.

Det kan jo godt undre, måske, at en myndighed som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen beskæftiger sig med, om jeg skal forhandle en pris eller ej. Altså, hvorfor lader I ikke bare forbrugeren selv bestemme det?

- Det gør vi også udgangspunkt. Men vi informerer også om, at rigtig mange af de forbrugere, som er aktive på det her marked, de får faktisk noget ud af det. Så det er godt for den enkelte forbruger. Derudover er det også godt for samfundet som helhed, at vi har aktive forbrugere på det her marked, fordi når forbrugerne belønner de bedste og de billigste autoværksteder, jamen så vil det medføre, at værkstederne bliver holdt til ilden, de bliver tvunget til at tilbyde attraktive produkter, fordi ellers så mister de omsætning. Så det er godt for samfundet som helhed, at vi har forbrugere, som er aktive.

Okay, men hvis det ofte lykkedes at få mekanikeren ned i pris, ved vi så, hvorfor så få mennesker egentlig gør det - altså prøver og forhandler om prisen?

- Det kan der jo være flere grunde til. Jeg tror, vores undersøgelse viser, at omkring syv procent siger, at det er fordi de synes, det er

ubehageligt. Langt de fleste de siger, at det er fordi, de er tilfredse der, hvor de er; de er tilfredse med den pris, de modtager. Og det er jo også rigtig fint, at forbrugerne de er tilfredse. Jeg tror vores indgang til det, det er, at det er rigtig fint at være tilfreds, men hvis man ikke afsøger markedet, og hvis man ikke forhandler prisen, så finder man jo ikke ud af, om der er noget, der er endnu bedre derude.

Jeg hører til en af dem, der synes, det kan være sådan lidt pinligt at forhandle om prisen. Jeg synes faktisk, at jeg føler, at jeg prøver at tigge lidt, når jeg siger: ”argh, det må du da kunne gøre til en bedre pris”. Er der mange, der har det sådan? Altså du sagde syv procent, det er jo ikke ret mange, men hvad giver folk så af grunde for ikke at gøre det?

- Jamen, der er nogen, der siger, at de synes, det er ubehageligt, og der er nogle, der ligesom er bange for at miste deres gode forhold til mekanikeren. Så der kan være flere årsager. Men en af de væsentligste grunde det er jo nok, at folk synes, at det er sådan lidt grænseoverskridende; det er grænseoverskridende for nogen at skulle forhandle, for andre er det det mest naturlige i hele verden.

Men lige præcis det der forhold; at man har fundet en automekaniker, som man er glad for og er tilfreds med og har tillid til. Det betyder vel også, at man så ikke vil forhandle med en risiko for at være nødt til at gå ud og finde en anden mekaniker. Det kan godt være, at man hører denne her og så tænker man: ”nu skal jeg også lige”, og så tager man sig selv i det, fordi hvad nu, hvis man så ikke kan komme tilbage?

- Jamen, jeg tænker, at en forhandling er jo ikke, at man ligesom buldrer ind ad døren og slår i bordet. Altså, en forhandling kan være noget, som man gør helt stille og roligt og siger: ”jamen jeg har afsøgt markedet, og jeg kan se, at der er én herovre, der er billigere. Kunne du ikke tilbyde en mere attraktiv pris?”. Så det er jo ikke fordi, at man skal gå ind i det på en ubehagelig måde. Det tror jeg ikke, man får noget ud af. Gør det på en ordentlig måde.

Men så lad os lige blive ved det, fordi har du egentlig nogle gode råd til folk som mig, som synes det kan være ubehageligt at forhandle om den her pris?

- Det første gode råd er at afsøge markedet. Find ud af, hvad er prisen på markedet som helhed. Så har man en meget bedre forudsætning for at forhandle, når man så går ind i butikken. Og så vil man jo tit få oplyst en pris for at få gennemført reparationen, og så

kan man jo sige: ”altså, min forståelse er, at jeg kan få det her billigere et andet sted. Kan du ikke tilbyde en billigere pris?”.

Gør det stille og roligt på en ordentlig måde.

Hvad så hvis han siger: ”du kan bare gå derhen”?

- Jamen, så kan man jo tage stilling til det. Så kan man jo sige: ”nå ja, så prøvede jeg, og det fik jeg ikke noget ud af. Ikke noget ondt sket dér”. Eller man kan sige: ”jamen så prøver jeg at gå over til et andet værksted”.

Nu spurgte jeg dig jo i begyndelsen, hvad det koster at få udskiftet en vandpumpe på sin bil. Hvis det nu var dig selv, hvordan ville du så forberede dig på en forhandling? Hvis du nu skulle have skiftet f.eks. vandpumpen i din bil?

- Jeg ville starte med at se på, hvad er det for nogle mekanikere, jeg har i mit lokalområde, i bund og grund, undersøge det på nettet og se, hvad er det for nogle steder, jeg kan gå hen. Så vil jeg måske tale med nogle venner, i mit tilfælde, fordi min familie bor i Jylland, så det er lidt langt at køre for at få repareret bilen. Og så ville jeg måske, hvis det var en lidt større reparation end en vandpumpe, indhent nogle tilbud og se, hvem der kan tilbyde det billigst.

Så ansvaret for at finde en god pris, den ligger ikke kun hos forbrugeren? Altså, nu siger du, at du vil gøre det her; du ville gå ud og afsøge markedet, du ville spørge rundt omkring og sådan noget. Men det er ikke kun os forbrugere, der skal stå med ansvaret for at få de bedste priser hos mekanikerne?

- Det er det jo ikke nødvendigvis, men vi har som forbrugere en rigtig, rigtig vigtig rolle på det her marked, som på alle andre markeder, for at sørge for, at vi får mest valuta for pengene i bund og grund.

Hvad risikerer jeg at skulle give afkald på, hvis jeg får en bedre pris?

- Man kan sige, at hvis man har vænnet sig til at gå til en mekaniker ét sted, så kan der jo være en tryghed i det, og hvor man så prøver noget nyt, og det kan være, at det nye viser sig at være lidt anderledes end det, man var vant til, så det jo noget, man skal gøre op med sig selv, men der er jo rigtig mange rigtig dygtige mekanikere derude – også andre mekanikere end den man måske har vænnet sig til at gå til.

Okay, jeg vil se, om jeg tør prøve nogle af dine tips af, altså om jeg kan få mig selv til det, næste gang jeg skal til mekaniker. I hvert fald skal du have tak fordi du var med her i dag, Niels.

- Selv tak.

Og nu skifter vi så emne lidt. Vi taler stadig om besøgene på autoværksteder, men vi skal se lidt mere på et par juridiske spørgsmål. Derfor har jeg fået besøg af en ny ekspert, nemlig forbrugerpolitisk chef Susanne Aamann, der skal hjælpe med at forklare, hvad jeg skal gøre, når jeg har fået aftalt en ny pris med min mekaniker. Susanne, velkommen til.

- Mange tak.

Niels har været hjælpsom og givet mig nogle råd til, hvordan jeg skal forberede mig på at forhandle om prisen, næste gang min bil skal på værksted. Men hvad er næste skridt, hvis det faktisk lykkes mig at få min mekaniker ned i pris?

- Som forbruger, så bør du altid få en aftale på skrift. Skulle der opstå uenighed om den pris, I har forhandlet jer frem til, så er det vigtigt, at du kan bevise, hvad der egentlig blev aftalt af pris og ydelse, og det kan du altså bedst bevise, hvis du har denne her aftalen på skrift.

Hvad nu hvis jeg ikke har fået det på skrift?

- Hvis du ikke har fået det på skrift, så kan det være svært for dig at dokumentere, hvad for en pris I endte med at aftale. Er der for eksempel ikke blevet aftalt en pris eller en maksimumspris, så må du betale det beløb, som autoværkstedet forlanger, med mindre du kan bevise, at det her er et helt urimeligt beløb. Men det er altså ikke nogen særlig sjov situation at stå i, så klare, præcise og skriftlige aftaler, det er ret vigtigt.

Det lyder virkelig som en ærgerlig situation at stå i, men lad os nu sige, at jeg står der med en kæmpe regning og føler mig godt og grundigt snydt. Hvad kan jeg så gøre som forbruger?

- Jamen, hvis du gerne vil klage, så skal du først gå tilbage til værkstedet og se, om I ikke godt indbyrdes kan blive enige om en løsning.

Og hvis det nu ikke virker?

- Hvis det ikke kan lade sig gøre at løse uenigheden indbyrdes med autoværkstedet, som har repareret bilen, så kan du rette henvendelse til Ankenævnet for Biler. Den mulighed gælder dog kun, hvis reparationen har kostet over 1.500 kroner.

Så det skal være en lidt større ting, der er blevet fikset?

- Lige præcis.

Hvad koster det at henvende sig til Ankenævnet for Biler?

- Ja, det koster 400 kroner at få behandlet din klage hos Ankenævnet for Biler. Skulle du få medhold i klagen, så får du de 400 kroner tilbage.

Okay, så hvis jeg betaler de 400 kroner, så kan jeg få ankenævnet til at gå ind i min sag?

- Nej, så simpelt er det desværre ikke helt. Du skal først forsøge at løse problemerne hos værkstedet og få gerne på skrift, at du ikke kan blive enig med værkstedet, så du kan dokumentere din henvendelse, fordi som klager, der er det dig, som skal løfte bevisbyrden hos ankenævnet.

Det lyder næsten helt politiagtigt, det du siger. Hvad vil det sige, at jeg skal løfte bevisbyrden?

- Ja, men at løfte bevisbyrden betyder egentlig bare, at du skal kunne dokumentere dine påstande, og det kan for eksempel være med kvitteringer, eller et tilbud på værkstedet, eller den endelige regning. Det kan også være billeder af reparationen, alt efter hvad det er, du gerne vil klage over, så du skal bare kunne dokumentere, hvad det er, der er sket, på skrift eller ved billeder.

Og hvad kan der så ske, hvis jeg ikke har nogen som helst dokumentation?

- Hvis du ikke har en faktura eller en købsaftale, så vil det være svært at få medhold i dette ankenævn. Ankenævnet kan også afvise at behandle din klage, hvis det ikke vurderer, at din klage er egnet til behandling, og det kan for eksempel være på grund af manglende dokumentation. Og hvis ankenævnet afviser din sag, så får du altså også de her 400 kroner tilbage.

Okay, så de ikke mistet i hvert fald.

- Nej.

Så det kræver altså, for det første, at min reparation har kostet over 1.500 kroner, for at jeg kan klage til ankenævnet. Men derudover skal jeg også betale 400 kroner. Kan det så overhoved betale sig for mig at henvende mig til dette ankenævn?

- Jamen det er selvfølgelig en overvejelse, som man altid skal gøre sig. Og i den forbindelse så skal man tænke over: kan jeg skaffe beviser nok? Er det nødvendigt for mig at klage? Men jeg vil opfordre til, at du klager, hvis du som forbruger opfylder kravene og mener, at du har en god sag, men det er også vigtigt, at man er realistisk.

Så man skal ikke gå derhen og forvente at få alt tilbage igen?

- Nej.

Hvis du gerne vil have styr på din værkstedsregning, og måske spare lidt penge, så husk at undersøge markedet, forhandle om prisen og lad være med at være bange for at prøve et andet værksted, hvis det kan give dig en bedre pris eller bedre service. Og så husk at få alle aftaler på skrift – det kan virkelig betale sig, er det ikke korrekt, Susanne?

- Jo, det er det nemlig.

Tak fordi du ville være med.

- Selv tak

Og også tak for besøget til dig, Niels.

- Jamen selv tak.

Kæmpe tak til dig, der lyttede med også. Der er masser af information om forbrugeremner på forbrug.dk, så kig endelig forbi der. Og hvis du vil have flere forbrugerråd i podcastformat, så lyt til de andre episoder af ”Råd til forbrug”, der hvor du plejer at høre dine podcast.