

DEBAT

Er forsikringssselskaberne bare ligeglade?

Ifølge debattør Thomas Krebs sidder forsikringssselskaberne på et indkøbsmonopol, når det handler om værkstedsbesøg.

Af Thomas Krebs, SKAD

STJERNER En kunde har ret til at modtage en trafikskadet men repareret bil, i samme stand som før skaden er sket. 'Keep the Stars' er AIRC's og SKAD's grundprincip.

I over syv år har SKAD arbejdet med korrekt reparation og sikkerhed i biler. I begyndelsen af 2010 kom der fokus på, at forsikringssselskaber har et ansvar overfor deres kunders sikkerhed.

Det blev dokumenteret, at der igennem dårlig og billigst reparation opstår forhold, der direkte indvirker sig på bilens sikkerhed og dermed kan føre til forøget risiko for personskader eller død. Samtidigt taler man om et væsentligt værditab efter en ukorrekt reparation.

I midten af 2012 påbegyndte Tryk med kravet om bilfabrikantens reparationsvejledning, hvilket udløste direkte panik hos karrosseriværkstederne. Hvad er en reparationsvejledning, og hvor kan man få den henne, blev der spurgt i stor stil. Også krav på udstyr blev gjort gældende, hvilket skabte kronede dage for udstyrsleverandører.

Det store fokus på sikkerheden har ført til et væsentligt løft i reparationskvalitet og dermed bil ejerens tarv. Også karrosseridele blev sat under lup og beskaffenhed og sikkerhed blev flittigt diskuteret. SKAD stod rimeligt alene i kampen til begyndelsen med, men resultatet var til at føle på.

Tilbage til det gamle

I dag er vi desværre næsten tilbage ved lavpunktet for 2012, hvor mange forsikringssselskaber godt nok skriver ordet 'kvalitet' i kontrakter, men i realiteten har dette ingen indflydelse på selskabernes valg af værksteder. Prisen er det eneste man er interesseret i – billigt, billigt, billigt – og det fører til at værksteder presses meget hårdt, hvilket ikke kan undgås at påvirke kvalitet og sikkerhed, og det i en tid hvor biler bliver mere og mere avanceret på sikkerhedsområdet.

Og så er der kommet karrosseridele på markedet, som i henhold til værkstedernes udmelding har endnu ringere kvalitet end dem man har kendskab til fra tidligere. Her spiller Autoflex en stor rolle. Gennem programdelen i forsi presses værkstederne til at bruge dele, som bestemmes af forsikringssselskaber der er tilkøbt Autoflex. Begreb som MQSP skal dokumentere, at OE kvalitet matches, men fokus er prisen. Om man kalder dele for B7 eller M8 giver intet udsagn om kvaliteten. På denne måde fjernes fokus fra forbrugerens ve-



Meget kan ændres hurtigt med reparationer af bilers karrosseri, når det kommer til de stjerner, Euro NCAP har givet den konkrete bil. Reparationer styres efterfølgende i høj grad af markeds kræfter, forsikringssselskaberne har.

og vel. Bilernes NCAP stjerne efter reparationen er der ingen der interesserer sig for.

Monopolet

Man kunne næsten få den opfattelse, at forsikringssselskaber er ligeglade med deres kunder og deres sikkerhed. Samtidigt påfører man værkstederne ekstra udgifter, da billigdele ofte skal tilpasses, og det dækkes ikke af selskaberne.

Flittigt udtaler selskaberne, at det jo ikke er deres ansvar at bilen repareres korrekt, men ene og alene værkstedets. Men man glemmer bare, at sortlistning fortsat findes, og trusler om at flytte bilen til andet værksted, såfremt man "ikke vil makke ret", er dagligdag. Selskaberne repræsenterer et indkøbsmonopol, som leverer op til 98 procent af arbejdet til værkstederne. Det betyder, at intet værksted tør at stå frem og berette i offentligheden om de forhold, man oplever. Det er jo ens levebrød der står på spil. I England har man for nogle år siden optaget taksatorer med skjult kamera. Filmen blev bragt på TV, og sagen har udviklet sig til en lang retssag, der fortsat er i gang. På selskabernes hjemmesider rangerer værksteder efter laveste pris og ikke højeste kvalitet, hvilket er en god rettesnor for hvilken dagsorden, der fører an. Ved prisforhandlinger er overskriften altid, at værkstedet er for dyrt i et område, og prisen skal ned, eller rabatten skal op, ellers er der ingen biler. Om værkstedet har det rette udstyr, uddannelse eller kvalitetsniveau er underordnet.

Sverige går foran

I Sverige har en dybdegående undersøgelse af reparationskva-

liteten ved den svenske Trafikförsäkringsförening – TFF vist, at der findes alvorlige fejl i 40 procent af de 2.100 undersøgte reparationer af trafikskadede biler. SKAD's svenske søsterforening SFVF påpeger, at det skyldes til dels det store pres der udøves fra forsikringssselskabernes side for at spare penge og det manglede kvalitetsfokus.

På trods af det, må man tage hatten af foran de svenske forsikringssselskaber, der har dermed påtaget sig et ansvar. Undersøgelsesrapporten blev flit-

tigt bragt på svensk TV og trykt i svenske aviser. Med baggrund i den omfattende pressedækning er den svenske forbrugerstyrelse gået ind i sagen og kræver handling.

En heftig dialog er i gang for at sikre korrekt reparation af skadede biler, lige modsat Danmark, hvor emnet tilsyneladende ikke har interesse hos de relevante parter. Branchen skal finde en løsning, eller må der lovgives på området, er den svenske forbrugerstyrelses udmelding. SKAD har i flere år påpe-

get at der skal indføres en kvalitetssikring som krav fra forsikringssselskaberne. Konstruktive skader bør udelukkende repareret af kompetente værksteder, der har både udstyr, uddannelse og ekspertisen, og det bør genspejle sig i de værksteder man henviser til.

Sikkerhed koster

Mange værksteder presses til, hvad selskaberne anser for "gynger og karruseller", hvilket har været dagsordenen i rigtig mange år og også accepteres af flere. Spørgsmålet trænger sig på om dette tivoli er blevet skabt af forsikringssselskabernes manglende fokus på kvalitet? Alle ved at kvalitet og trafikikkerhed koster, og her findes nok problemet. Samtidigt har autotaks/forsi ikke ligefrem medvirket til at værksteder har tid til at udføre deres arbejde i en fornuftig tidsramme, men er direkte nødsaget til at jonglere imellem AE'er. Dygtige og kompetente værksteder mister arbejde til fordel for dem, der er gode til at hoppe over hvor gæret er lavest.

Måske er det tid til ransagning af det "monster", der er blevet skabt igennem mange år, og måske er det på tide, at selskaberne tager skeen i den anden hånd og fokuserer på faglighed, dygtighed og ekspertise, i stede for at indkøbe uden selektivitet på disse områder.

Man bør også i Danmark skabe politisk opmærksomhed, lige som i Sverige. Forbrugerens sikkerhed må da være lige så vigtig i Danmark som på den anden side af sundet?

” Spørgsmålet trænger sig på om dette tivoli er blevet skabt af forsikringssselskabernes manglende fokus på kvalitet? Alle ved at kvalitet og trafikikkerhed koster, og her findes nok problemet. Samtidigt har autotaks/forsi ikke ligefrem medvirket til, at værksteder har tid til at udføre deres arbejde i en fornuftig tidsramme

Thomas Krebs.



Thomas Krebs, direktør for SKAD, er bestemt ikke tilfreds med landets forsikringssselskaber, når det kommer til behandlingen af værksteder. (Foto: Allan Bauer)