

Tryg og et udsnit af autobranschens organisationer har nedsat en kvalitetsgruppe, der har formuleret et antal krav til reparationskvaliteten.

# KVALITET HANDLER OM SIKKERHED

Af Adam Pade

En forsikringskunde skal grundlæggende kunne stole på, at vedkomnes bil er korrekt repareret og ligeså sikker at køre i som før en skade. Men værksteder, der føler sig pressede af forsikringselskaberne, eller reparatører, der ikke har det fornødne udstyr eller uddannelse, kan rejse tvivl, om kvaliteten altid er den bedst mulige.

Med nedsættelsen af en *kvalitetsgruppe* håber organisationerne og forsikringselskabet Tryg at få skabt den fornødne dialog om, hvad kvalitet er, og hvordan den sikres ude på værkstederne.

## Behov for efteruddannelse

»Man kan overordnet sige, at Tryg siden 2003 principielt har forlangt, at værkstederne følger fabriksforskrifterne. Nu følger vi så op på det,« indleder taksatorchef i Tryg, Mogens V. Olesen. Betydningen af kvaliteten af reparationsarbejde er vokset i takt med, at bilerne bliver stadig mere komplicerede. Lange rustgarantier, højteknologiske ståltyper og komplicerede sikkerhedskonstruktioner gør det

endnu vigtigere at udføre reparationerne korrekt og forskriftsmæssigt.

»Under en generalforsamling i SKAD i 2011 opstod debatten på ny om værksteder, der føler sig presset til at udføre ringere kvalitet, end vi foreskriver, og jeg udbad mig eksempler. De udeblev, men det var en *aha-oplevelse* for mig at konstatere, at der inden for nogle områder kunne være så stort behov for efteruddannelse,« fortsætter Mogens V. Olesen og peger for så vidt både på branchen som på sine egne taksatorer. Det førte med sig, at Tryg ved to lejligheder satte sine 50 taksatorer på skolebænken, først i hovedkvarteret i Ballerup med SKAD-direktør Thomas Krebs som øjenåbner, siden på Teknisk Skole Silkeborg med et egentligt kursus i moderne reparationsteknikker.

»Der er allerede stort fokus på efteruddannelse eksempelvis blandt mekanikerne. Andre steder har det åbenbart haltet indtil nu,« konstaterer Trygs taksatorchef, der blandet andet lærte, at det på et moderne karrosseri ikke er lige meget, hvor man skarrer.

## CAD og FDM med

Mogens V. Olesen ville helst have samlet hele sin egen branche om sagen, men resultatet blev i første omgang etableringen af kvalitetsgruppen sammen med SKAD og fusionsparterne FAI og D·A·F. Senere kom også CAD og forbrugernes organisation, FDM, ind i kredsen.

»Vi mødes én dag hver anden måned over en konkret dagsorden, hvor organisationerne hver især bidrager med deres spidskompetencer, og hvor vi lader politikken blive hjemme. Dette samarbejde er jeg meget begejstret for,« siger Mogens V. Olesen.

## Kvalitetsbesøgene

Tryg har skabt begrebet *kvalitetsbesøg*, hvorefter et antal reparationer udtages stikprøvevis, og hvor

### SÅDAN ER KVALITETSGRUPPENS KRAV TIL KVALITET:

- Fabrikernes reparationsforskrifter skal følges
- Krav til udstyr og specialværktøj relevante for skaden
- Brug af originale reservedele eller dele af samme, dokumenterede kvalitet
- Brug af forbrugsmaterialer bestemt af bilproducent eller tilsvarende med samme, dokumenterede specifikationer
- Importør-/bilproducentkrævet uddannelse eller tilsvarende
- Autolakerere anvender KS 2000 (evt. suppleret med mærke-/modelspecifikke lakeringsanvisninger)



*Taksatorchef i Tryg, Mogens V. Olesen, er glad for det voksende på fokus på kvalitet og det apolitiske samarbejde med branchens organisationer.*

Trygs taksatorer besøger de pågældende værksteder før, under eller efter en reparation. Besøgene anmeldes på forhånd over for værkstederne, inden de finder sted: »Det betyder måske, at vi ikke får et retvisende billede, men vi vil ikke komme som en tyv om natten,« fastslår Mogens V. Olesen. Kvalitetsbesøgene har form af en dialog om, hvordan værkstedet griber reparationen an – og dokumenterer det – og taksatorerne kan spørge mere kvalificeret end før.

Siden kvalitetsbesøgene blev indført i sidste kvartal af 2012 er mængden af anmærkninger faldet mærkbart. 220 kvalitetsbesøg inden for de seneste tre måneder har affødt bare syv anmærkninger.

### **Kvalitet ikke nødvendigvis dyrere**

Jo, resultatet er da, at enkelte reparationer er blevet dyrere, men det modsatte er også tilfældet, påpeger Mogens V. Olesen: »At gøre tingene rigtigt, behøver jo ikke i sig selv at koste mere.«

De skærpede krav handler blandt andet om, at værkstederne investerer i det fornødne udstyr, køber sig adgang til reparationsforskrifterne – og bruger dem! – og efteruddanner sig.

»Mit råd til værkstederne er, at de i stigende grad gør op med sig selv, hvad de vil kunne – og hvilke typer reparationer de vil lade ligge,« opfordrer Mogens V. Olesen, der tror på, at Trygs og kvalitetsgruppens arbejde vil medvirke til at højne det generelle kvalitetsniveau i branchen.

Tryg har også indledt en dialog med bilimportørerne, der indledningsvis har reageret positivt.

»Vi vil gerne have mere klarhed over, hvornår det er OK at bruge alternative reservedele, og i nogle tilfælde finder vi bilmærker helt uden reparationsvejledninger – hvad gør vi dér?« spørger Mogens V. Olesen, der også fortsat gerne ser, at de andre forsikringsselskaber medvirker i offensiven for bedre og mere sikker reparationskvalitet.