Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
kfst@kfst.dk

Køretøjsbygger og Autoskade
Branchen i Danmark
Est. 1907

10. april 2025

Vedr.: Høringssvar – Konkurrencen på markedet for skadesforsikring til private

Vi har med stor interesse læst Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens rapport om skadesforsikring til private.

Vores organisation har medlemmer indenfor autoskadeværksteder, der udelukkende arbejder for forsikringsselskaberne. Gennem mange år har vi beskæftiget os med den efter vores mening problematiske situation, hvor forsikringsselskaber har mere eller mindre magten til at holde en virksomhed i live eller lukke den. Denne situation er forværret i takt med at selskaberne køber hinanden op og får dermed en mere dominerende placering i markedet, så en autoskadevirksomhed kan miste over 50 % af dennes omsætning, hvis bare ét forsikringsselskab fravælger værkstedet.

Vi ønsker at gøre styrelsen opmærksom på, at der på reparationssiden af trafikskadede biler er flere udfordringer med forsikringsbranchen, som har nu stået på i årevis. Derfor opfordrer vi styrelsen til at inkludere skadesreparation af trafikskadede biler i styrelsens undersøgelse.

Det er ligeledes vores klare opfattelse, at vurderingen foretaget af Konkurrencestyrelsen og nedfældet i skrivelsen Journal nr. 3:1120-0204-34/AJ/Industri af den 19. december 2001 af IT-programmet Autotaks, ikke længere er tidssvarende, da mange forhold og også anvendelsen af programmet har ændret sig siden da.

Der er fem konkrete forhold, som har stor betydning for det pres og selskabernes dominerende stilling i markedet, autoskadeværksteder bliver udsat for.

1. Det af forsikringsselskabet ejet og programmeret indkøbsprogram Autotaks (forsi.dk), der styrer værkstedernes muligheder for at opgøre en reel opgørelse på at reparere biler efter skade.

   Forsikringsselskaberne tvinger i fællesskab værkstederne til at anvende deres eget indkøbsprogram Autotaks, så at værkstederne kan indsende tilbud på reparation af biler og afregne overfor selskaberne. Autotaks er i dag integreret i mange andre IT-programmer og kan ikke længere anses for et specifikt program, der udelukkende anvendes til opgørelse af skader. Ydermere forhindrer tvang om anvendelse af Autotaks overfor værkstederne andre udbydere af skadesprogrammer, herunder det svenske CABAS og det tyske SilverDAT og Eurotax at blive anvendt til tilbudsgivning og afregning, som det sker i andre lande.

Forsikringsselskaberne ønsker ikke, at andre programmer anvendes, da man dermed mister kontrollen over værkstedernes økonomi og indkøbsmål.

Da forsikringsselskabernes brancheorganisation F&P selv programmerer betingelserne i programmets brugerflade, så har man fuld kontrol over anvendelsen af de programdele, herunder skadesopgørelse, man indkøber fra virksomheden Audatex i Schweiz og AZT i Tyskland (Allianz Versicherung).
Dette medfører, at værkstederne bliver begrænset i det valg af muligheder for at opgøre en skade korrekt og tidsnær, herunder også at tage hensyn til bilens alder og stand.

Dette påvirker den byrde man pålægger værksteder, der derfor manuelt skal indtaste manglende data i programmet, som herefter typisk bliver slettet af selskaberne, da man ikke ønsker at betale for de nødvendige ydelser, materialer og dele.

2. Den dominerende stilling og selskabernes hårdhændede indkøbsmetoder med trusler og store krav, der gør det svært at drive en fornuftig virksomhed. Her fastsættes der timesatser fra forsikringsselskabernes indkøbere, som gør det svært at drive forretning, samt afkræver man værksteder en stor rabat, der fjerner en stor del af de midler, som værksteder skal bruge til at investere i efteruddannelse, moderne udstyr, ansætte lærlinge og sikre en overlevelse af virksomheden. De frie værksteder, der ikke har bilsalg og dermed ikke kan sælge bilforsikringer til forbrugeren, er særligt hårdt ramt, da man ikke få de høje timesatser og særlige betingelser som bilforhandlere, afhængigt af hvor mange bilforsikringer man sælger til forbrugerne. I forsikringsbetingelserne fremgår der også ofte, at man kun må anvende de af forsikringsselskabet udpegede værksteder, og at forsikringsselskaberne bestemmer hvilke dele der anvendes til reparation. Her anvendes der typisk ord som ”kvalitetsværksteder”, som ikke er en garanti for, at disse værksteder også er kompetente.

3. Kravet om anvendelse af delvis farlige reservedele, der sætter bilisten i en problematisk situation, uden at denne bliver informeret herom, giver værksteder løbende udfordringer. Desværre oplever vi, at de fleste værksteder ikke tør at klage over forsikringsselskabernes krav, da dette kan have økonomiske konsekvenser for værkstederne.

   Her henvises også til vores forburgerinformationsfolder og Force Technology Rapport (bilag), som gengiver situationen for forbrugeren, hvad angår værditab og trafiksikkerhed. Her anvender forsikringsselskaberne deres IT-program Autoflex, der regulerer de reservedele som værkstederne må bruge til reparation af biler, uden dog at tage hensyn til kvalitet, tilstand, trafiksikkerhed og holdbarhed ved billige kopidele.

4. Anvendelse af AI-robottere til at fastlægge økonomiske grænser for, hvad værkstederne får lov til at fakturere, samt hvilke ydelser skal ske gratis.

   Robotterne er forhånds programmeret til at fjerne nødvendige ydelser, som forsikringsselskaberne ikke vil betale for, samt vælger disse robottere automatisk reservedele i Autoflex programmet, som værkstedet er tvunget til at montere.

Her tages der ikke hensyn til om bilen bringes tilbage i den stand, som bilen har været i før skaden er sket, ej tages der hensyn til eventuelt værditab pga. kopidele af dårlig og delvis farlig kvalitet.

5. Når en privatbilist anmelder en skade via forsikringsselskabets hjemmeside eller app, så har forbrugeren kun mulighed for at vælge et ganske lille udvalg af værksteder – typisk 3 stk. – som selskabet har valgt ud fra pris. Igen så er der ingen garanti for, at værkstederne har de fornødne kompetencer og teknisk udstyr til at reparere bilen korrekt iht. bilfabrikkens retningslinjer.

   Vi har udarbejdet en branchestandard (vedlagt), der viser hvad et kompetent værksted skal kunne og have, for at man sikkert kan reparere en trafikskadet bil. Forsikringsselskaber ønsker ikke at forholde sig til de tekniske krav i vores standard, der finder ophav i bilfabrikkernes krav.

Der er for os ingen tvivl om, at indkøb af skadesarbejde og krav om høje rabatter er muligvis den største indtjeningskilde for forsikringsselskaberne på bilforsikringsområdet. Gennem "fjernstyring" kan forsikringsselskaberne med hård hånd kontrollere værkstedernes økonomiske forhold, da man via Autotaks har det fulde indblik over værkstedets indtjeningsgrad og kan dermed presse værkstederne til en bestemt indtjening, fastsat af forsikringsselskabet.

Forbrugeren har typisk ingen anelse om, hvordan vedkommendes bil bliver behandlet, da det ikke kan ses, når bilen er lakeret. Dermed kan forbrugeren sættes i en situation, hvor både sikkerhedsforringelse og værditab har betydning for bilens brug og værdi.

Vi vedlægger også vores artikel af den 4. april 2025 i brancheavisen Motor-magasinet.

Det er vores håb om, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen finder vores høringssvar interessant og vil medtage det i styrelsens overvejelser om en fremtidig undersøgelse.

Med venlig hilsen

Thomas Krebs, Direktør for SKAD, Ingeniør, Sagkyndig på motorområdet
thomas.krebs@skad.dk, Mobil +45 2061 7523