

Kommentarer til konkurrenceredegørelsen 2009 - bilreparationer og service v. direktør Erik S. Rasmussen, CAD.

Brancheforeningen for de ca. 1700 uafhængige autoværksteder i Danmark, CAD, har med stor spænding afventet den redegørelse, der blev offentliggjort fra Konkurrencestyrelsens hånd den 16. juni 2009.

Ikke overraskende får de uafhængige værksteder bekræftet og især dokumenteret de forcer og kvaliteter, den uafhængige del af autobranche står for. Ved hjælp af Konkurrencestyrelsens grundige og veldokumenterede arbejde, får den uafhængige del af autobranche endelig den anerkendelse og ros, den har fortjent. Vi har især hæftet os ved, at både forbrugerne, medierne og FDM har fået øjnene op for, at de uafhængige værksteder både er et reelt, fornuftigt og godt alternativ til de noget dyrere autoriserede værksteder.

Redegørelsen viser, at priserne for service og reparationer på de uafhængige værksteder ifølge redegørelsen ligger 20 - 30 % lavere end på de autoriserede værksteder. Alle argumenter om, at "man får hvad man betaler for", at der "anvendes reservedele af dårligere kvalitet" er modargumenter uden substans og indhold. Målt på antal reklamationer og klagesager i diverse klagenævn for auto, kan man konstatere, at de uafhængige værksteder ligger helt i bund - det taler vist for sig selv, ligesom den omstændighed, at de uafhængige værksteder har mere end 50 % af markedet for serviceeftersyn og reparationer. Et faktum, af hvilket der kan udledes, at mange forbrugere allerede har foretaget et fornuftigt strategisk valg, når der handler om at holde bil på den mest økonomiske og optimale måde.

Redegørelsen viser nok så vigtig også, at kundetilfredsheden på et uafhængigt værksted er væsentligt større end på de autoriserede værksteder. Det skyldes bl.a., at mester/indehaver på et uafhængigt værksted som regel selv har den direkte kontakt med kunderne, og derved opbygger den tillid, troværdighed og nærhed, der efterspørges så kraftigt af forbrugerne, når det handler om så dyrt et forbrugsgode som en bil.

Hovedkonklusionerne set gennem de uafhængige værksteders "optik" er, at vi nu endelig her fået dokumentation for, dels at de uafhængige værksteder kan deres håndværk, og dette til absolut fornuftige priser - og så er kunderne glade og tilfredse med den generelle service, de får på landets uafhængige værksteder.

De uafhængige værksteder hviler ikke på laurbærrene - vi vil i fremtiden se, at de uafhængige værksteder i stigende grad vil gå sammen i stærke kædefællesskaber for at optimere værkstedsdriften og kompetencerne yderligere. En udvikling, der indlysende også er til forbrugernes fordel, men de uafhængige værksteder vil bevare deres individuelle selvstændighed og fornuft til altid at vælge den mest optimale løsning, når det handler om auto i bred forstand.