

19.juni 2009

Hvorfor benytte det autoriserede værksted?

**Af cheffjurist Karoline Thomsen
Danmarks Automobilforhandler Forening**

Der er konkurrence mellem de autoriserede og de uautoriserede værksteder og konkurrence er som bekendt en god ting. I øjeblikket markedsfører en række værkstedskæder sine serviceydelser med bevaret fabriksgaranti, men der er måske et par oplysninger eller flere, som mangler i det samlede billede.

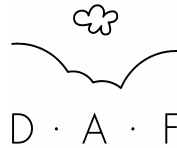
Både Nissan-sagen fra 2002 og den nuværende EU-forordning har begge fastslået, at der ikke kan stilles krav om at service og reparationer, der ikke er omfattet af garantien, skal udføres på autoriseret værksted under anvendelse af originale reservedele. Videre er det accepteret, at en reparation under garantien kun kan afvises, hvis importøren kan bevise, at fejlen skyldes, at forbrugeren har anvendt en fejlbehæftet reservedel eller ikke har vedligeholdt bilen efter anbefalingerne.

Vejen der dermed umiddelbart banet for kundens frie valg af værksted i forbindelse med service og reparationer.

I konkurrencens tegn skal man dog huske på, at man som oftest får, hvad man betaler for. Ved at benytte det autoriserede værksted kan man være sikker på, at opdateringer og kampagner fra fabrikken følges op og udføres automatisk, når bilen kommer på værkstedet. Køretøjer med alvorlige fejl indkaldes som regel gennem det centrale motorregister, mens mindre fejl og opdateringer alene afhjælpes via importørens elektroniske meddelelser til værksteder, der er tilsluttet. Justeringer der f.eks. medfører en bedre brændstoføkonomi og mindre forurening kan man altid være sikker på at få udført på det autoriserede værksted.

D·A·F er endvidere blevet gjort opmærksom på, at de autoriserede værksteder ofte må overtage vanskelige reparationer, som uautoriserede værksteder må give op overfor fordi værkstedet mangler det rigtige værktøj, de seneste opdateringer af værkstedslitteraturen eller fordi mekanikeren måske ikke har deltaget i et eller flere af bilmærkets tekniske kurser.

Derudover skal man som kunde også huske på at have dokumentationen i orden, hvis servicebogen ikke udelukkende har autoriserede stempler. Hvis en garanti-reklamation har forbindelse til et tidligere udført uautoriseret servicearbejde eller det udførte service direkte må antages at være årsag til kundens reklamation, kan kunden være nødt til at fremskaffe yderligere dokumentation for det udførte service – f.eks. faktura eller kopi af arbejdskort. Man skal altså selv som kunde sørge for eventuel nødvendig dokumentation i tvivlstilfælde, hvis man har anvendt et



uautoriseret værksted. Ved at anvende et autoriseret værksted kan man være sikker på, at værkstedet selv i sit system kan finde eller skaffe alle oplysninger om køretøjets tidligere service og reparationer.

Endelig har de fleste importører ud over fabriksgaranti og købelov et mere eller mindre standardiseret kulancesystem, som i langt de fleste tilfælde som betingelse har, at service og reparationer er udført på et autoriseret værksted.

Det ses også, at mange bilejere, som ellers anvender uautoriserede værksteder til service- og reparationsarbejde, i forbindelse med skader vælger, at disse skal laves på et autoriseret værksted. Det viser også lidt om, at det autoriserede værksted signalerer kvalitet og sikkerhed og at kunderne føler, at deres ødelagte køretøj er i de bedste hænder på det autoriserede værksted, som har en flåde af erstatningsbiler til rådighed, som kontrolleres af f.eks. Teknologisk Institut og som allerede har de nødvendige originale dele på lager eller kan skaffe dem fra dag til dag, så bilen hurtigt kan komme ud og køre igen.

At anvende et autoriseret værksted kan sammenlignes lidt med at have en forsikring; det giver tryghed for at værkstedets udstyr altid er helt opdateret, at værkstedets medarbejdere er uddannet efter fabrikkens forskrifter, at dokumentationen vedrørende udførte service og reparationer altid er til stede og opdateret og at de allernyeste justeringer og forbedringer fra fabrikken i garantiperioden automatisk udføres uden beregning. Endelig viser brugtbilannoncerne også, at autoriserede stempler i servicehæftet er et udbredt salgsargument. Spørgsmålet er – Tør dine kunder lade være med at bruge dit autoriserede værksted?

kt