

Autoservisy v roce 2022: Překvapivé nedostatky po pojistných událostech a účtování za neprovedenou práci

16. února 2023 - Práce a opravy v autoservisech vykazovaly v loňském roce velké rozdíly v kvalitě. Nešlo přitom o rozdíly mezi kraji či značkami vozidel, jako tomu bývalo dříve, ale o rozdíly v souvislosti s typem zakázky. Zatímco výsledky běžných servisních zakázek (tj. pravidelné servisy vozů) dosahovaly vysoké kvality a úroveň těchto prací a přístupu k zákazníkům byla v autorizovaných i neautorizovaných servisech srovnatelná, větší opravy vozidel po pojistných událostech vykazovaly v řadě případů velmi překvapivé nedostatky. Nekvalitní práci odváděly loni servisy napříč republikou včetně Prahy. Množství pochybení bylo zhruba stejné v autorizovaných i neautorizovaných servisech, avšak v neautorizovaných se vyskytovaly častěji závažnější prohřešky, zatímco v autorizovaných šlo více o prohřešky drobné a formální. Vyplynulo to z ročního hodnocení služby AUDIT SERVISŮ, kterou poskytuje společnost Cebia už více než pět let. Cebia přitom provádí kontroly v pěti různých variantách: Po opravě, Před opravou, Po pojistné události, Mystery Repair a Pick-up.

„Kvalita prací se v loňském roce výrazně zhoršila. Pravděpodobnost špatně provedené opravy narostla. Je ale potřeba říci, že většina zakázek u autorizovaných i neautorizovaných servisů stále vykazuje vysokou kvalitu a na kvalitní i nekvalitní práci bylo možné narazit prakticky po celé republice,“ zdůrazňuje Martin Pajer, ředitel společnosti Cebia.

Nedostatky při opravách vozů po pojistné události:

Jedním z velice častých, byť méně závažných, prohřešků bylo nedodržování termínů oprav, které do určité míry souviselo se špatnou dostupností náhradních dílů. **Finanční důsledky pro klienty servisů mělo nedodržování rozsahu sjednaných oprav a obsahu zakázkového listu, kdy v servisu udělali často na vozidle více prací, než bylo sjednáno a bez schválení klienta narostla cena zakázky. Zvýšení ceny oproti odhadu podepsanému na zakázkovém listu bylo zjištěno ve zhruba 15 % případů.** *„Existuje ale zákonná tolerance, kterou mohou servisy v odůvodněných případech překročit a také ji mnozí správně zdůrazňují i ve svých Všeobecných servisních podmínkách. Navýšení ceny nad zákonnou toleranci se objevilo ve 4 % kontrolovaných zakázek,“* upřesňuje Martin Pajer z Cebia.

Co se týče kvality samotných prací, nejčastěji se vyskytovaly problémy se špatným spasováním a lícováním dílů, rovnoměrností spár jednotlivých na sebe navazujících dílů, špatnou kvalitou lakování, nesjednocením a nedodržením barevného odstínu či špatným nebo chybějícím tmelením a utěsněním karosářských spojů.

Například v jednom pražském servisu byl u opravy Škody Kodiaq zjištěn nepřiměřený rozsah lakování, kdy při drobném poškození levých zadních dveří byly přelakované také všechny sousední díly. Servis v tomto případě také fakturoval rozstřík lakování prahu a celého dveřního rámu, který ale nebyl provedený.

Další příklad ze servisu nedaleko Prahy, kde došlo k viditelnému rozdílu mezi lakem na pravých předních a pravých zadních dveřích a navíc u nových dveří nezatmelili před lakováním jejich vnitřní hranu,

což je zásadní ochrana před budoucí korozi. „*Jeden z častějších závažných prohřešků hraničící s podvodem byl ten, kdy podle doložené kalkulace a faktury si daný servis naúčtoval ochrannou fólii pravých zadních dveří, ale nevyměnil ji. Ponechal na autě původní fólii, kterou zalakoval novým lakem, čím prakticky nový lak zničil, protože až se začne fólie odlupovat, tak to bude i včetně nového laku,*“ sdělil Martin Pajer z Cebia.

Objevují se i problémy, které sice nejdou zcela k tíži servisu, ale nastávají při komunikaci mezi servisem, pojišťovnou a klientem. „*Vyskytly se případy, kdy pojišťovna po právu odmítla opravu zaplatit, například z důvodu alkoholu v krvi či se na ní nevztahovalo pojištění, ale vůz byl v tu dobu již opravován v servisu. Servis následně požadoval zaplacení opravy po klientovi, který s tím vůbec nepočítal,*“ upozorňuje Martin Pajer, ředitel společnosti Cebia. **Také při navýšení celkové ceny opravy by servis dopředu měl tuto skutečnost vždy sdělit nejprve klientovi jako objednateli opravy, a nikoli pojišťovně.** Klient musí novou výši opravy odsouhlasit.

Objevily se i závady jako například v servisu na jižní Moravě, kde zákazníkovi předložili protokol o provedené geometrii vykazující hodnoty mimo toleranci, avšak bez návrhu řešení či doporučení opravy. Pokud by byl klient méně znalý a tuto vadu nenechal jinde odstranit, tak by si v lepším případě zbytečně sjížděl pneumatiky, v horším případě má tato závada vliv i na bezpečnost provozu vozidla.

Častým pochybením bylo také neprovedení zkušební jízdy, což může i pozorný zákazník odhalit jednoduchou kontrolou ukazatele najeté vzdálenosti.

Nedostatky při pravidelném servisu vozů:

I v rámci pravidelného běžného servisu vozidla docházelo v minulém roce k pochybením. „*Nejčastěji se jednalo o nedodržení předepsaných a doporučených intervalů a rozsahu pravidelné údržby, kdy například ve vozidle nebyly vyměněny všechny filtry. Třeba u vozidla Škoda Octavia nevyměnil servis v Olomouckém kraji vzduchový filtr, který se měl měnit ve 180 000 km, přitom vozidlo mělo v době servisu najeto už 198 000 km,*“ říká Martin Pajer, ředitel společnosti Cebia. **Kromě zanedbání doporučených postupů ale docházelo také k naúčtování dílů, které měly být, ale ve skutečnosti nebyly vyměněny.** Velice často se jednalo právě o filtry.

Častým prohřeškem, který by si měl každý motorista především hlídat, je **nedodržení předběžných odhadů ceny opravy.** Je třeba důsledně trvat na požadavku **být informován předem o dodatečných opravách s výhradním právem je alespoň telefonicky schválit.** Bohužel v řadě případů o navýšení ceny informovaly servisy zákazníka až po provedení prací při převzetí vozidla a nikoli dopředu.

O službě AUDIT SERVISŮ

Největšími zákazníky služby AUDIT SERVISŮ jsou leasingové společnosti s vozidly provozovaných v režimu operativního leasingu. Služba je určena rovněž vedoucím servisů ke kontrole zaměstnanců, ale také správcům firemních vozových parků a běžným motoristům. Všechny kontroly probíhají neohlášeně, servis tedy není předem informován o návštěvě auditora. Zásadním pravidlem AUDITU SERVISŮ je princip opakované kontroly na sledovaných pracovištích. Auditóři navštíví jeden servis

maximálně 3x za rok. Řídící pracovníci servisů ve většině případů respektují a oceňují zjištěné nedostatky a sami činí nápravná opatření.

„Cílem služby AUDIT SERVISŮ je z poloviny prevence, z poloviny represe. Hrozba nezávislých a neohlášených kontrol ze strany leasingových společností nutí servisy dodržovat kvalitu a pravidla servisních služeb pro leasingové společnosti. V případě, že se při auditech zjistí závady, jsou pak pádnými argumenty pro obchodní jednání leasingových společností se servisy. Výsledky auditů umožňují selektovat kvalitnější servisy a vyjednávat lepší podmínky,“ uvedl Martin Pajer.

DRUHY AUDITŮ:

Audit Po pojistné události

Účelem je zkontrolovat a vyhodnotit kvalitu dílenské opravy vozidla po nehodě nebo po poškození. Kontroluje se například, zda bylo poškození vozidla řádně zdokumentováno, zda byl fakturován shodný rozsah prací se schválenou kalkulací, zda byla fakturována kalibrace asistenčních prvků nebo jiná diagnostika prokázána výpisem z diagnostických přístrojů, zda byly předloženy vyměněné díly, zda výsledky měření tloušťky laku odpovídají zvolené technologii opravy v kalkulaci nákladů, zda vozidlo nevykazuje závady, které nebyly odstraněny. Audit obsahuje 20 kritérií, která se kontrolují, přičemž kvalita opravy je zásadní. Kontroluje se nejenom lakování, ale i kvalita mechanických a karosářských úkonů.

Audit Po opravě

Kontroluje a hodnotí se například, zda zakázkový list obsahuje veškeré náležitosti včetně stavu pohonných hmot a počtu najetých kilometrů, zda byl podepsán nájemcem vozu, zda byl dodržen termín dokončení servisní zakázky, zda byl dodržen a fakturován stejný rozsah prací uvedený v zakázkovém listě a schválený leasingovou společností, zda byly fakturované úkony skutečně provedeny, zda servis předložil všechny vyměněné díly, zda byl vyměněn olej, pokud jeho výměna byla předmětem zakázky, zda vozidlo nevykazuje další zjevné závady, které servis neodstranil, zda bylo vozidlo předáno čisté, zda byla vyplněna servisní knížka a případně předložen záznam do elektronické servisní knížky a řada dalších

Audit Před opravou

Jedná se o podobný druh kontroly jako Po opravě jen s tím rozdílem, že servisní zakázka ještě není z různých důvodů dokončena. Hodnotí se tedy například kvalita vyplnění zakázkového listu, zda obsahuje stav pohonných hmot a počet najetých kilometrů, zda požadované servisní úkony odpovídají předepsaným úkonům od výrobce, zda se zakázkový list shoduje se schválením opravy leasingovou společností a řada dalších kritérií.

Audit Mystery Repair

Jedná se o rozšířený typ kontroly jako Po opravě. Kontroluje a hodnotí se zde nejvíce kritérií, proto má tento audit pro leasingové společnosti nejvyšší možnou vypovídající hodnotu. Kromě technických oblastí se oproti ostatním auditům více hodnotí i přístup k zákazníkovi, například kolikrát bylo nutné volat do servisu pro objednání, zda byl nabídnout konkrétní čas přijetí vozu do servisu, zda byl pracovník servisu

obeznámen s rozsahem servisních prací, zda bylo sděleno jméno servisního poradce, ale samozřejmě také jestli autoservis odhalil všechny zinscenované závady apod.

Pick-up Audit

Jedná se o doplňkovou metodu kontroly. Auditor ji realizuje v pozici fiktivního klienta servisu. Audit je shodný s auditem typu „Mystery Repair“ s rozdílem, že není simulována žádná závada. Vyhodnocení provádí auditor celkem v 26 předepsaných oblastech. Tato metoda se používá u servisů, kde je to systémově účelné pro objektivní komplexní hodnocení jejich služeb. Termín a vybrané vozidlo k realizaci navrhuje a poskytuje objednavatel, a to minimálně 10 dnů před požadovaným termínem.

Cebia, spol. s r.o., je leader na trhu v prověřování původu a historie vozidel. Od založení až do roku 2021 byla ve vlastnictví původních zakladatelů. V roce 2021 se stala součástí českého technologického holdingu EAG spadající pod českou investiční skupinu Portiva, jež je největším soukromým poskytovatelem automotive softwaru v Česku i na Slovensku, a která mimo jiné vlastní i prodejce ojetých vozů Carvago a softwarové platformy TEAS a Autosoft.

Společnost dlouhodobě pomáhá motoristům s bezpečným nákupem ojetých vozidel. Cebia nabízí vedle komplexní služby AUTOTRACER, která je dostupná on-line na www.zkontrolujsiauto.cz, řadu dalších služeb pro identifikaci vozidel, prověřování původu a originality vozidel.

Cebia zajišťuje různé formy zabezpečení vozidel, mj. bezpečnostní značení oken OCIS a satelitní systémy Cebia SAT, UNIQA SafeLine a Allianz BonusDrive. Společnost je výhradním představitelem Systému OCIS (Open Car Information System) v ČR a SR. Systém OCIS používají partneři Cebia po celém světě jako nástroj pro evidenci a výměnu dat o vozidlech. Cebia se zabývá rovněž vytvářením a programováním nástrojů pro přední makléřské společnosti na trhu v ČR a poskytuje řadu služeb pro pojišťovny a leasingové společnosti.

Společnost Cebia je držitelem certifikátu jakosti dle normy ISO 9001:2015.

Kontakt pro média:

Barbora Minksová
manažerka marketingu a komunikace
b.minksova@cebia.cz