



Kapitel 4

Bilreparationer og service

4.1 RESUMÉ OG HOVEDKONKLUSIONER

Der er i alt 2,1 mio. personbiler i Danmark, som løbende skal repareres og service-res.

Det er dyrere at holde bil i Danmark end i de lande, vi normalt sammenligner os med. En undersøgelse for udvalgte bilmodeller viser, at priserne for reparationer er ca. 20 pct. højere hos autoriserede værksteder i Danmark end i Sverige og Tyskland. Priserne for et serviceeftersyn er ca. 50 pct. højere i Danmark end i Sverige og Tyskland.

Forbrugerne kan i gennemsnit spare 20 til 30 pct. på service og typiske reparationer ved at bruge uafhængige værksteder. Det svarer til ca. 1.500 kr. ud af de ca. 6.000 kr., som en husholdning i gennemsnit bruger på reparation og vedligeholdelse pr. år.

EU's særlige regulering af bilområdet har haft til formål at fremme konkurrence om bl.a. reparationer og service. De høje danske priser og de store forskelle i priserne er dog tegn på, at konkurrencen ikke er effektiv.

En af årsagerne til, at konkurrencen ikke skarp nok, er strukturen i branchen. Importørerne fastsætter, hvem der kan blive deres autoriserede forhandlere. Importørerne fastsætter også kriterier for, hvad der skal til for at blive autoriseret værksted. Reparatorerne (værkstederne) er enten en del af et autoriseret system for en importør, eller også er de uafhængige af fabrikanter og importører.

Højere priser hos de autoriserede værksteder skyldes bl.a., at de er forpligtet til at foretage store investeringer i fx værksted og udstyr og købe reservedele fra deres importør. Importøren påfører sine værksteder en række omkostninger og belønner dem, hvis de køber eller sælger mange af importørens dyre reservedele. De er ofte både forhandler og reparatør for samme importør. De stærke bindinger til importøren svækker værkstedernes incitament til at købe billigere reservedele fra andre end importøren. Det fordyrer deres ydelser. Når det kan være en profitabel strategi, skyldes det, at forbrugerne ikke udøver noget stærkt pres på priserne.

Det kan umiddelbart undre, at forbrugerne i så høj grad bruger de autoriserede værksteder, når der er store besparelser ved at bruge de uafhængige værksteder.

Det kan især undre, fordi de forbrugere, der har brugt et uafhængigt værksted, er mere tilfredse end forbrugere, der har anvendt et autoriseret værksted.

De autoriserede værksteder har især godt fat i kunderne med de nyeste biler (0-3 år), hvorimod de uafhængige værksteder især har kunderne med lidt ældre biler (4 år og opefter).

Når forbrugerne med de nyeste biler i stor udstrækning bruger de autoriserede værksteder, kan det bl.a. skyldes, at mange kunder fejlagtigt tror, at garantien på deres nye bil kun gælder, hvis de får bilen repareret/serviceret hos et autoriseret værksted. Det får kunderne til at holde sig til de autoriserede værksteder i bilernes første leveår. Garantien gælder imidlertid, hvis bilejeren følger importørens serviceanvisninger, uanset hvilket værksted, der udfører arbejdet og uanset i hvilket land, det bliver gjort. Det betyder, at disse garantiordninger ikke tvinger kunderne til at bruge de autoriserede værksteder, men at kunderne også kan bruge de uafhængige værksteder.

En anden årsag kan være, at de nye biler – grundet den danske registreringsafgift – er meget dyre. Registreringsafgiften gør prisen på en typisk familiebil ca. dobbelt så høj i Danmark som i Sverige og Tyskland. Ud over huskøb er køb af ny bil typisk en af de største økonomiske beslutninger i de fleste husholdninger. Det gør bilejerne mere villige til at betale høje priser for drift og vedligeholdelse i bilernes første leveår. Den høje afgift presser også forhandlernes indtjening på salg af nye biler og tilskynder dem til at tage høje priser for reparationer og service.

Det spiller også en rolle, at det er vanskeligt for forbrugeren at gennemskue, hvad der er problemet, og hvad der skal laves ved bilen, når den går i stykker og skal repareres.

Forbrugerne har svært ved at vurdere forholdet mellem pris og kvalitet for både reservedele og reparationer. De udøver derfor ikke noget stærkt pres på priserne.

For at sikre effektiv konkurrence på markedet for reparationer og service er det vigtigt at sikre, at de uafhængige værksteder har de samme muligheder som de autoriserede værksteder for at udføre reparationer. Det kræver, dels at de uafhængige værksteder har adgang til tekniske oplysninger, dels at de har adgang til de rette komponenter og reservedele. EU's særlige regulering af sektoren sætter rammerne herfor. Der er stort set lige vilkår for uafhængige værksteder i forhold til autoriserede værksteder for så vidt angår adgang til teknisk information. Men uafhængige værksteder er i nogle tilfælde nødt til at henvende sig til et autoriseret værksted for fx at få slukket en kontrollampe eller for at få bilens computerenhed til at acceptere koden fra en ny reservedel.

Et sådan afhængighedsforhold til en konkurrent skaber ikke lige konkurrencevilkår, selvom de daglige problemer ofte løses ved gode personlige relationer.

Det er således strukturen på markedet, høje priser for nye biler, importørernes garantiordninger samt forbrugernes manglende indsigt og vaner, som gør det svært for de uafhængige værksteder at få fat i kunderne i bilens første leveår (0-3 år). Disse særtræk ved markedet trækker priserne på reparationer og service op.

Boks 4.1: Hovedkonklusioner

- Det er dyrt at holde bil i Danmark i forhold til de lande, som vi normalt sammenligner os med. Reparationer er ca. 20 pct. dyrere og serviceeftersyn er ca. 50 pct. dyrere for udvalgte bilmodeller i Danmark end i Sverige og Tyskland.
- Priserne for reservedele er 10-25 pct. højere i Danmark end i Tyskland og Sverige.
- Priserne for arbejdsydelsen ved reparation og service i Danmark er fra 1998 til 2008 steget betydeligt mere (50 pct.) end tjenesteydelser under ét (30 pct.).
- Forbrugerne kan spare 20-30 pct. på standardreparationer og serviceeftersyn ved at bruge de uafhængige værksteder i stedet for de autoriserede værksteder.
- De store prisforskelle i forhold til udlandet og mellem autoriserede og uafhængige værksteder i Danmark er tegn på, at konkurrencen er svag.
- Forbrugerne har vanskeligt ved at vurdere forholdet mellem pris og kvalitet og udøver ikke noget stærkt pres på priserne.
- Autoriserede reparatører er dyrere, fordi de er forpligtet til at foretage store investeringer og købe reservedele fra deres importør.
- Autoriserede reparatører er ofte både forhandler og reparatør for samme importør. Det kan have indflydelse på, hvordan forhandlerne prissætter deres reparationer.
- Den danske registreringsafgift gør en typisk familiebil ca. dobbelt så dyr som i Sverige og Tyskland. Den høje registreringsafgift presser indtjeningen på nye biler.
- Mange forbrugere tror fejlagtigt, at garantien på deres bil kun gælder, hvis bilen bliver serviceret hos autoriserede værksteder. Det får forbrugerne til at holde sig til disse værksteder i bilens første leveår.
- Der er på de fleste områder lige vilkår for uafhængige værksteder i forhold til autoriserede værksteder.
- Uafhængige værksteder er dog i visse tilfælde meget afhængige af gode personlige relationer til konkurrerende autoriserede værksteder for at få adgang til teknisk bistand til at slukke indikatorlamper m.v. Det er det autoriserede værksted, der i en række tilfælde afgør, om de uafhængige værksteder kan levere samme ydelse.
- Det er det autoriserede værksted, der i en række tilfælde afgør, om de uafhængige værksteder kan levere samme ydelse.

For at de uafhængige værksteder får adgang til de tekniske oplysninger på samme vilkår som deres konkurrenter, foreslås det, at de tekniske oplysninger og oplysninger, der identificerer de komponenter og dele, der sidder i modellen, i form af en CD eller DVD følger med, når man køber bilen. Denne løsning må indeholde adgang til senere opdateringer om den pågældende bilmodel.

Konkurrencestyrelsen har foreslået Kommissionen, at den arbejder for at sikre dette. Det kan også lette forbrugerens valg mellem de autoriserede og de uafhængige værksteder.

Det vil skærpe konkurrencen, hvis det bliver lettere for forbrugerne at udøve et pres på priserne. Det kan ske, hvis værkstederne ved tilbud på reparationer oplyser priserne for reservedele og for arbejdsydelsen særskilt. Det vil gøre det lettere for forbrugerne at gennemskue, hvordan priserne dannes, herunder at sammenligne priser værkstederne imellem.

Nogle bilproducenter har for nogle modeller indført garantiperioder, der ligger ud over de normale 2 eller 3 år. Forbrugerne kan opleve længere garantiperioder som et gode, men de kan medvirke til at fastholde kunderne til de autoriserede værksteder i længere tid.

Afsnit 4.2. indeholder en beskrivelse af autobranschen, herunder hvordan biler og reservedele bliver distribueret og hvilke kendetegn, der er ved de værksteder, som reparerer bilerne. Forbrugernes opfattelse af autobranschen bliver også belyst.

I afsnit 4.3. bliver der redegjort for, at det er dyrere at holde bil i Danmark end i andre lande. Også prisforskelle mellem autoriserede værksteder og uafhængige værksteder bliver belyst. Der bliver også set på forbrugernes tilfredshed med autoriserede værksteder i forhold til uafhængige værksteder.

I afsnit 4.4. bliver den høje danske registreringsafgift belyst og det bliver undersøgt, hvilken effekt afgiften har på priserne for biler og reparationer. Afsnittet beskriver også de krav, som importørerne stiller til deres værksteder. I afsnittet bliver der redegjort for, om de forskellige typer værksteder har lige vilkår mht. adgang til teknisk information og reservedele.

4.2 AUTOBRANCHEN

I Danmark er der ca. 2,1 mio. personbiler, hvoraf husholdningerne ejer hovedparten. Disse biler går løbende i stykker og skal holdes ved lige. Reparationerne udføres af i alt mere end 6.000 værksteder. De er dels autoriserede værksteder, som er godkendt af importører, dels uafhængige værksteder, der er uafhængige af importører og fabrikanter. De autoriserede værksteder retter sig mest mod kunder med nyere biler, hvorimod de uafhængige værksteder mest retter sig mod kunder med ældre biler.

Forbrugerstyrelsen udarbejder hvert år et ForbrugerForholdsIndeks (FFI) for en række forskellige brancher¹. Autoreparation har været den dårligst placerede branche ud af 51 brancher i disse undersøgelser i fire år i træk indtil 2007. I 2008 var den rykket op som nr. 43 af de 51 brancher, jf. tabel 4.2.

Reparationer og service efterspørges af kunder som forsikringsselskaber, leasing-selskaber, virksomheder og private bilejere. Forsikringsselskaberne køber reparationsydelser ved dækning af forsikringskader². Leasingsselskaber og private virksomheder køber både reparation og service. Det samme gælder private bilejere.

Fokus i dette kapitel er på markedet for bilreparationer og service, herunder markedet for salg af reservedele, i forhold til private bilejere i Danmark.

Reservedele til biler

Distributionen af reservedele til biler sker i to delvist sammenhængende systemer, jf. figur 4.1. Den gule søjle består af bilfabrikkerne, bilimportørerne og de autoriserede forhandlere og autoriserede værksteder. Bilfabrikkerne er første led i den gule søjle. De samler biler af en lang række komponenter. Ca. 75 pct. af disse dele kommer fra underleverandører, og resten producerer fabrikkerne selv. Det er fabrikkerne, der forsyner de danske importører med nye biler og reservedele til det danske marked.

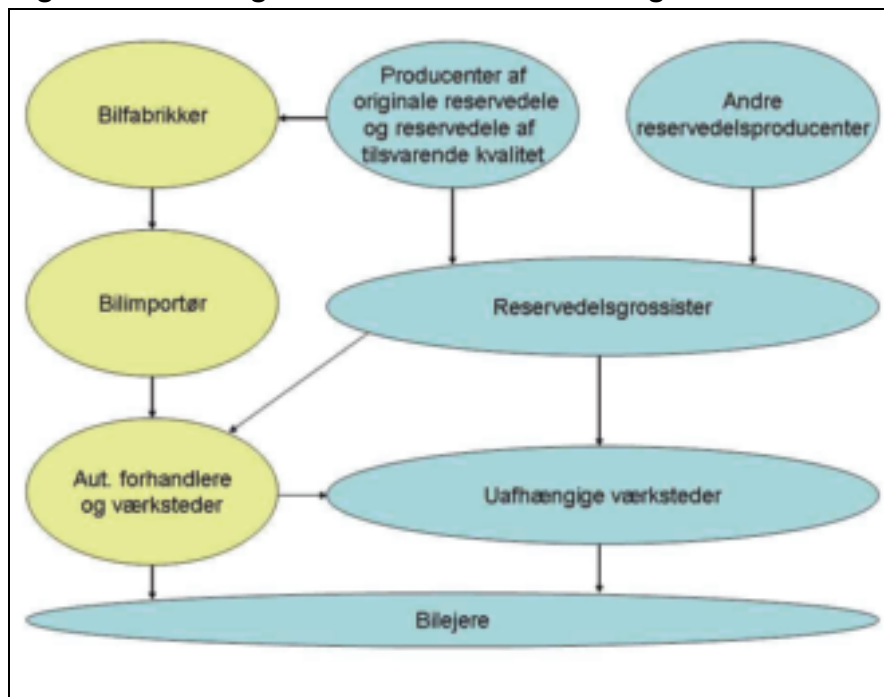
Importørerne forsyner de autoriserede bilforhandlere med biler og originale reservedele og de autoriserede værksteder med reservedele.

¹ Forbrugerstyrelsen, *Forbrugerreddegørelse 2008*.

² *Der foretages omkring 400.000 skadesreparationer hvert år, jf. "Ry som fortjent? – Autobranschen og dens kunder, Bilbranchen, DI, 2007.*

De autoriserede forhandlere og værksteder sælger reservedele til bilerne typisk i forbindelse med reparationer og vedligeholdelse, men også til brug for bilejeres gør-det-selv arbejde. De sælger også reservedele til de uafhængige værksteder.

Figur 4.1: Oversigt over distribution af biler og reservedele



Producenterne af originale reservedele og reservedele af tilsvarende kvalitet og andre producenter fremgår af den blå søjle, jf. figur 4.1. De distribuerer reservedele gennem grossister, der sælger reservedelene videre til især uafhængige værksteder, men også til autoriserede værksteder.

Der er i alt 4.600 autoreparationsværksteder ultimo 2007³. Derudover er der knap 400 pladeværksteder, knap 100 autoelektrikere, godt 400 autolakerere og ca. 100 autoglarmestre. I alt er mere end 6.000 virksomheder beskæftiget med reparation og vedligeholdelse af biler.

³ Danmarks Statistik tæller virksomheder og henfører dem til deres hovedformål. Derfor optræder autoforhandlerens værksteder ikke i disse tal.

Værksteder

Værkstederne kan helt overordnet inddeles i tre typer med hver deres kendetegn, jf. tabel 4.1.

Den første gruppe er autoriserede værksteder, hvoraf der er ca. 1.000. De er karakteriseret ved at være autoriserede (godkendt) af en eller flere importører til at udføre reparationer på deres mærker. Disse værksteder har derfor en række kendetegn, som er koncentreret om deres importørers bilmærker.

De to sidste typer værksteder, værksteder i frivillige kæder og værksteder uden medlemskab af kæder, er uafhængige af importørerne og betegnes derfor som uafhængige værksteder.

En række værksteder er medlemmer i frivillige kæder. De er uafhængige af bilimportører og bilfabrikker. Flere af dem har en ekstern part eller leverandør som ejer kædekonceptet. Det kan være en reservedelsgrossist (FTZ og Au2parts) eller en reservedelsproducent (Hella eller Bosch). Der er i alt lidt over 1.100 værksteder i de frivillige kæder, og antallet har været svagt stigende i de seneste år⁴.

Kæderne hjælper deres medlemmer med markedsføring og med uddannelse. Sædvanligvis stiller kæderne en række krav til medlemmer, der ønsker at være med. Det kan være til antal mekanikere på værkstedet, teknisk niveau (testudstyr og værktøj), uddannelsesniveau, løbende uddannelse og andet.

Den tredje gruppe er uafhængige værksteder, der ikke er medlem af en kæde. Det er typisk små værksteder med få ansatte. Der er ca. 3.500 af disse værksteder.

De autoriserede værksteder inden for de enkelte bilmærker er især i konkurrence med de andre autoriserede værksteder inden for det pågældende bilmærke og med de uafhængige værksteder.

⁴ Antallet af medlemmer i værkstedskæder er steget fra 1.063 medlemmer i 2006 til 1.133 medlemmer i 2008, jf. www.motormagasinet.dk og Konkurrencestyrelsens undersøgelse af værkstedskæder i 2008.

Tabel 4.1: Forskellige typer værksteder

Typer	Autoriserede værksteder	Uafhængige værksteder	
		Værkstedskæder	Individuelle værksteder
Antal	1.000	1.100	3.500
Kendetegn	Typisk markedssegment: Biler fra 0-5 år. <ul style="list-style-type: none"> • Mærkeautorisation • Fælles markedsføring • Eksterne certificeringer • Ekstern kvalitetskontrol • Garantireparationer • Mærkerettet efteruddannelse • Specialværktøjer • Generel service og reparation 	Typisk segment: Biler fra 5 – 9 år. <ul style="list-style-type: none"> • Fælles markedsføring • Interne certificeringer • Eget uddannelses-system • Generelt testudstyr • Generel service og reparation 	Typisk segment: Biler over 9 år. <ul style="list-style-type: none"> • Individuel markedsføring

Kilde: Bilbranchen rapport, "Ry som fortjent? Autobranchen og dens kunder", 2007 og styrelsens egen undersøgelse af bilimportørernes aftaler med autoriserede reparatører og styrelsens undersøgelser af værkstedskædernes aftaler.

De tre typer værksteder fokuserer på forskellige kundegrupper. De autoriserede værksteder har primært kunderne med de nyeste biler. Værkstedskæderne retter sig mod kunder med biler mellem 5-9 år, mens især de mindste, uafhængige værksteder fokuserer på kunder med ældre biler (over 9 år).

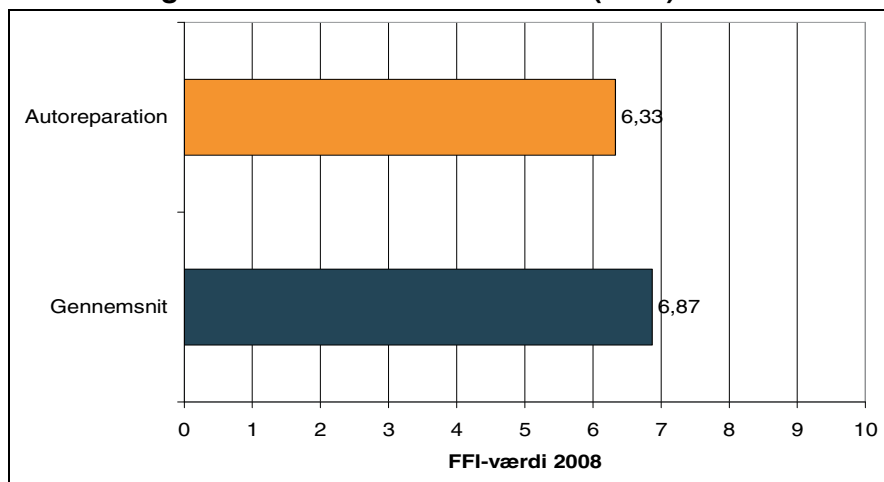
Det kan være svært for private bilejere at vide, hvad der er problemet, når bilen går i stykker og skal repareres. Det er også svært at vurdere forholdet mellem pris og kvalitet på både reservedele og reparationer, ligesom det er vanskeligt at sammenligne ydelserne på det ene værksted med ydelserne på det andet. Da det typisk kun er værkstederne, der har indsigt i, hvad der skal laves og i vurderingen af pris i forhold til kvalitet, er der tale om et marked med asymmetrisk information.

På sådanne markeder kan forbrugerne typisk ikke udøve samme pres på værkstederne for at få dem til at levere bedre og billigere ydelser, som de kan på et marked, hvor det er muligt at vurdere sammenhængen mellem pris og kvalitet af den ydelse, der leveres.

Forbrugerstyrelsen udarbejder hvert år et ForbrugerForholdsIndeks (FFI) for 51 brancher. Ud fra et forbrugersynspunkt har især tre faktorer betydning for, om et marked har gode forbrugerforhold. Det drejer sig om forbrugertillid, gennemsigtighed og klageforhold⁵. Gennemsigtighed drejer sig om, at forbrugerne har overblik over og indblik i udbud, priser og kvalitet på markedet samtidig med, at de oplever, at der er konkurrence.

Forbrugerstyrelsen opgør for hver branche tre indeks på en skala fra 0 til 10 for følgende parametre: Gennemsigtighed, forbrugertillid og klageforhold. Disse tre indeks danner tilsammen FFI-indeks. FFI-værdien for branchen autoreparation er 6,33, hvilket er lavere end det gennemsnitlige FFI-indeks for samtlige 51 brancher, som har en værdi på 6,87, jf. figur 4.2.

Figur 4.2: ForbrugerForholdsIndekset for autoreparation og gennemsnittet for 51 brancher (2008)



Note: ForbrugerForholdsIndekset (FFI) bygger på de tre parametre: Gennemsigtighed, forbrugertillid og klageforhold. Forbrugerstyrelsen opgør for hver branche værdien for disse tre parametre på en skala fra 0 til 10. Disse tre indeks danner tilsammen branchens samlede FFI-indeks udtrykt ved en værdi fra 0-10, hvor 10 er det bedste.

Kilde: Forbrugerstyrelsen, Forbrugerredøgørelse 2008

Branchen for autoreparation har i fire år i træk (2004-2007) været placeret som nummer 51 og dermed dårligst i undersøgelsen. I 2008 blev den nummer 43 ud af 51 brancher, jf. tabel 4.2.

⁵ Forbrugerstyrelsen, Forbrugerredøgørelse 2008

I perioden fra 2004 til 2007 var forbrugernes tillid til dette marked lavere end til andre forbrugermarkeder⁶. Og selvom placeringen i 2008 er bedre, så er branchen fortsat blandt de 10 dårligst placerede brancher mht. det samlede indeks (FFI).

Tabel 4.2: Bilværkstedernes placering i sammenligning med andre brancher (FFI) (2004-2008)

	2004	2005	2006	2007	2008
Placering	51 ud af 51	51 ud af 51	51 ud af 51	51 ud af 51	43 ud af 51

Kilde: Forbrugerstyrelsen, Forbrugerredegørelse 2007 og 2008.

Den dårlige placering i perioden fra 2004 til 2007 skyldtes, at forbrugerne mente, at gennemsligtigheden var lav, og at der manglede muligheder for at klage. I 2008 fik branchen for autoreparation en bedre placering, fordi der er sikret bedre klagemuligheder, da en række organisationer har stiftet et Ankenævn for biler⁷.

Bilbestanden

Der er i Danmark i alt ca. 2,6 mio. biler. Af disse er langt hovedparten – 2,1 mio. eller næsten 80 pct. – personbiler. De private husholdninger ejer godt 1,9 mio. af disse personbiler⁸.

Danmark har en lille bilpark, når man sammenligner med andre europæiske lande. Der var i 2007 i gennemsnit 2,8 indbyggere pr. personbil i Danmark. Det er det højeste antal i EU-9, hvor blandt andet Sverige og Tyskland ligger under 2 indbyggere pr. personbil. Det kan skyldes, at de danske afgifter på nye biler er de højeste i EU, jf. afsnit 4.4.

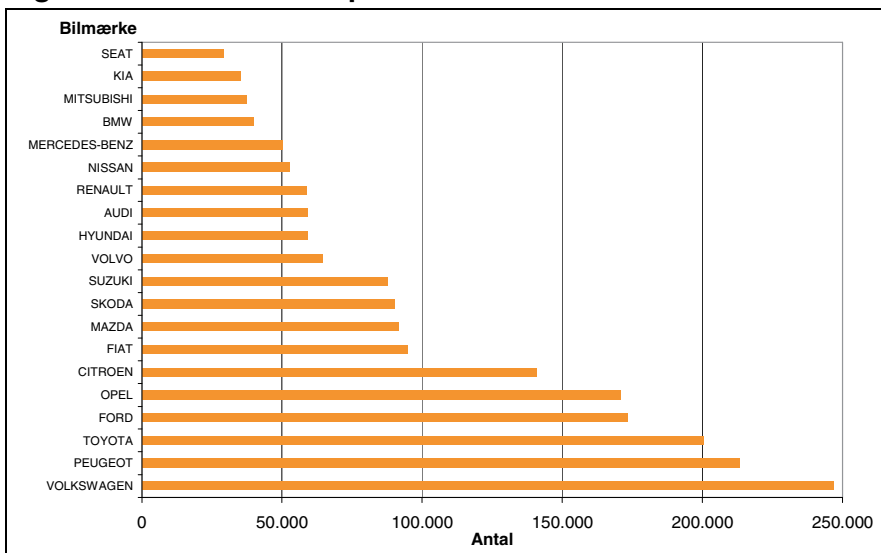
De 20 mest udbredte bilmærker, jf. figur 4.3, dækker tilsammen ca. 95 pct. af personbilbestanden i Danmark.

⁶ Forbrugerstyrelsen, Forbrugerredegørelse 2007, kapitel 2, markedet for bilreparationer og serviceeftersyn,

⁷ Ankenævnet for biler er etableret af følgende organisationer: Bilbranchen, CAD (Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark), DAF (Danmarks Automobilforhandlerforening), Dansk Autoglas, DBFU (Dansk Bil Forhandler Union), De Danske Bilimportører, FAI (Foreningen af Auto- og Industrilakerere), FDM, SKAD (Sammenslutningen af Karrosseribyggere og Autooprettere i Danmark). Nævnet behandler forbrugerklager i forbindelse med køb af en bil over 100.000 kr. eller en værksteds- / serviceregning over 1.500 kr.

⁸ Primo 2008 ejede de private husholdninger 93 pct. ud af de 2,1 mio. personbiler.

Figur 4.3: Bestanden af personbiler i Danmark ult. 2008



Note: De 20 mest udbredte personbilmærker. De dækker hver især over et antal forskellige bilmodeller.

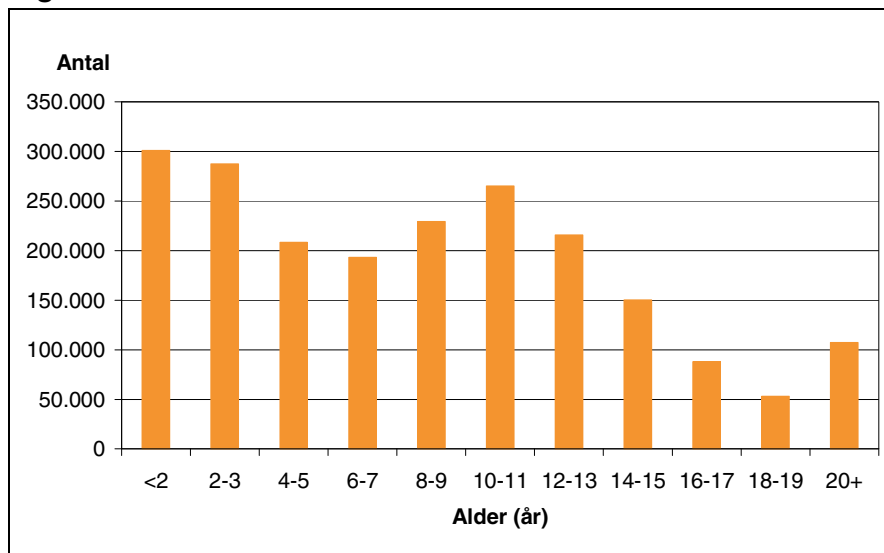
Kilde: De Danske Bilimportører.

Salget af personbiler kan variere en del fra år til år afhængigt af konjunkturer og udskiftningsbehov. Inden for de seneste 10 år har nyvognssalget ligget mellem knap 100.000 personbiler i 2001 og 2003 og godt 160.000 i 2007. I 2008 var salget knap 150.000 personbiler.

Der er flest biler i gruppen af biler under to år og næst flest biler i gruppen over 2 men under 4 år, jf. figur 4.4. Det afspejler det høje bilsalg i årene 2006 og 2007. Mere end 40 pct. af personbilerne er over 10 år gamle. Gennemsnitsalderen for de danske personbiler har gennem de seneste tre år ligget på 9,1 år. Når personbilerne skrottes, er de i gennemsnit knap 17 år gamle⁹.

⁹ Målt på gennemsnitsalderen på de biler, der modtager skrotpræmien på 1.750 kr.

Figur 4.4: Personbilernes alder ult. 2008



Kilde: Danmarks Statistik – BIL 8.

4.3 PRISNIVEAUET

Det er dyrt at holde bil i Danmark. Det er ca. 50 pct. dyrere at få lavet et serviceeftersyn i Danmark end i Sverige eller i Tyskland. Almindelige reparationer er ca. 20 pct. dyrere i Danmark end i Sverige og Tyskland¹⁰.

Der kan være penge at spare på udgifterne til vedligeholdelse og reparation af biler i Danmark, da der er store prisforskelle mellem autoriserede og uafhængige værksteder. Der er også store regionale forskelle i priserne.

De høje danske priser og de store forskelle i priserne på, af hvem og hvor i landet man får repareret bil, er tegn på, at konkurrencen ikke er effektiv.

Udgiften til at holde bil er en af de store poster på husholdningernes budget. Det er næsten 9 pct. af det gennemsnitlige forbrug i en husholdning, der går til bilen¹¹. Udgiften til reparation og vedligeholdelse er i gennemsnit ca. 6.000 kr. pr. husstand om året.

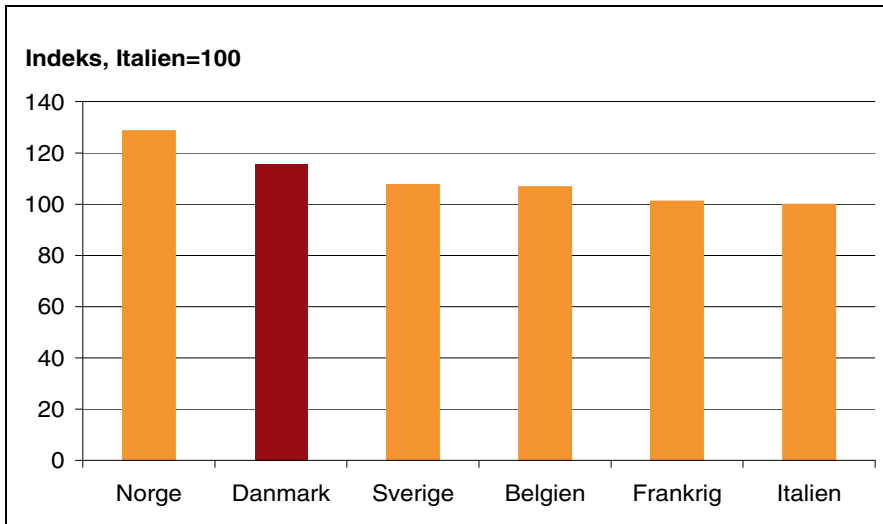
¹⁰ Jf. "Prisundersøgelse udført af Loyalty Group for Konkurrencestyrelsen", 2008. Fakta om undersøgelsen fremgår af bilag 4.1.

¹¹ Det fremgår af vægtgrundlaget for forbrugerprisindekset pr. januar 2006, at reparation og vedligehold (inkl. reservedele) vægter knap 2,2 pct. af det samlede forbrug. Dertil kommer, at anskaffelse af personbil udgør 3,8 pct. og udgiften til brændstof, som er den største driftsudgift ved at holde bil, udgør ca. 2,9 pct.

Dyrere at holde bil i Danmark end i andre lande

Reserve dele til biler er dyrere i Danmark end i andre lande, vi normalt sammenligner os med. De europæiske forsikringsorganisationers samarbejdsorgan (CEA) opgør årligt priser for reserve dele i forskellige medlemslande. CEA samler priser for 11 reserve dele, der hyppigt anvendes til udbedring af forsikringsskader¹². Priserne indhentes for i alt 20 bilmodeller inden for fire kategorier. Ifølge oplysninger fra 2008 er priserne i Danmark mellem 10 og 15 pct. højere end Sverige, Belgien, Frankrig og Italien, der indgår i statistikken¹³, jf. figur 4.5. Blandt de undersøgte lande har kun Norge højere priser end Danmark.

Figur 4.5: Priser på reserve dele til biler (2008)



Note: Gennemsnit af gennemsnitspriserne for 11 reserve dele til alle biler.

Ann.: Der er ikke tal for de øvrige EU-9 lande.

Kilde: Comité Européen des Assurances (CEA) 2008.

Udgiften til vedligeholdelse og reparation af biler består dels af en udgift til reserve dele og dels af en udgift til arbejdsydelsen.

De danske priser for reserve dele og tilbehør steg i en stor del af perioden siden 1998 mindre end priserne for varer i alt, jf. figur 4.6(a). Der er en tendens til, at priserne på reserve dele er steget mere end varer siden 2005. Betraget over hele 10-årsperioden er reserve dele steget lige så meget som øvrige varer – ca. 14 pct.

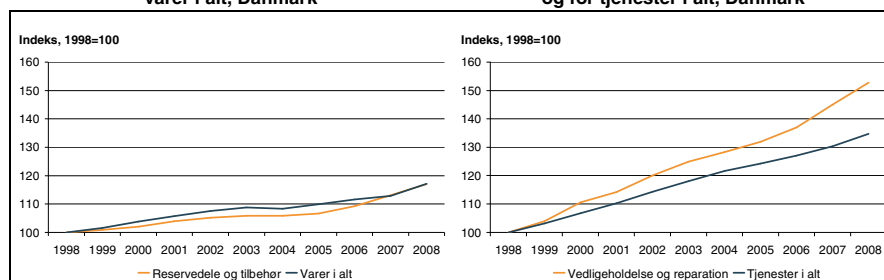
¹² Forlygte, baglygte, forreste og bageste kofanger, fronthjelm, køler, forskærm, bagskærm, fordør, bagdør, bagklap/bagagerumsklap.

¹³ Der er ikke tal for de øvrige EU-9 lande.

De danske priser for tjenesteydelsen reparation og vedligeholdelse af biler, som reelt afspejler pris på arbejdsydelsen, steg i perioden fra 1998 til 2008 med mere end 50 pct., mens det samlede indeks for tjenester i samme periode steg med ca. 35 pct., jf. figur 4.6(b). Prisstigningen inden for reparation og vedligeholdelse har således været betydeligt større end for tjenesteydelser under ét.

Figur 4.6: Prisindeks for reservedele og tilbehør og for reparation og vedligeholdelse (1998-2008)

(a) Prisindeks for reservedele og tilbehør og for varer i alt, Danmark (b) Prisindeks for vedligeholdelse og reparation og for tjenester i alt, Danmark



Kilde: Eurostat

Den kraftige stigning i prisen på arbejdsydelsen ved reparation og vedligeholdelse af biler er tegn på, at konkurrencen ikke er effektiv. En del af forklaringen kan også være, at de ansatte mekanikere i en periode med højkonjunktur har været efterspurgt i andre brancher. Tilbøjeligheden til at give en højere løn kan derfor have været stor i autobranschen.

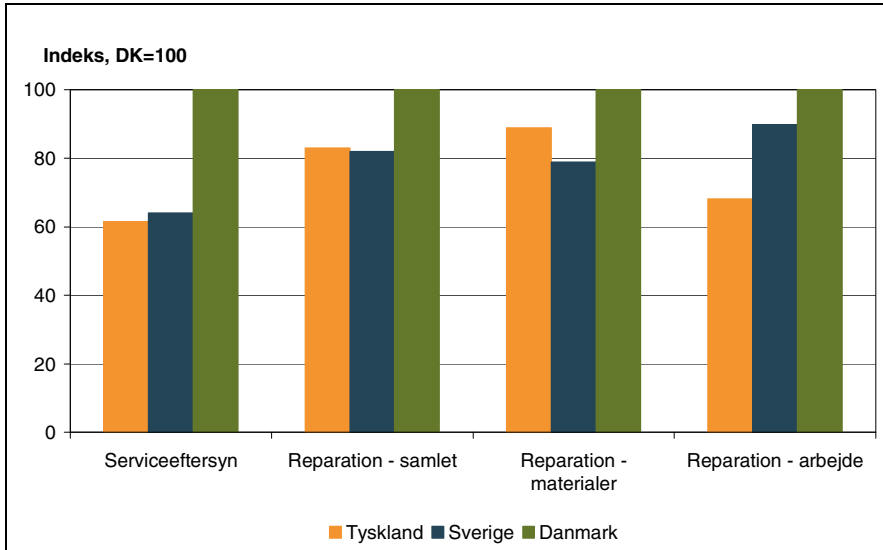
Konkurrencestyrelsen har fået udarbejdet en undersøgelse af priserne for service og standardreparationer i Danmark, Sverige og Tyskland¹⁴. Der er redegjort for undersøgelsen i bilag 4.1. Hele undersøgelsen findes på styrelsens hjemmeside¹⁵.

Den viser, at priserne ekskl. moms for serviceeftersyn på udvalgte bilmodeller i Danmark ligger ca. 50 pct. over de tilsvarende priser i Sverige og Tyskland. Reparationspriserne ekskl. moms ligger ca. 20 pct. højere i Danmark end i Sverige og Tyskland. Dette dækker over, at reservedele i Danmark er ca. 12 pct. dyrere end i Tyskland og ca. 25 pct. dyrere end i Sverige. Arbejdsydelsen i Danmark er ca. 11 pct. dyrere end i Sverige og ca. 46 pct. dyrere end i Tyskland. Priserne i Danmark i forhold til priserne i Sverige og Tyskland er vist i indeks i figur 4.7.

¹⁴ Jf. Rapporten "Prisundersøgelse udført af Loyalty Group for Konkurrencestyrelsen", 2008

¹⁵ Jf. www.ks.dk, under publikationer/Konkurrenceredegørelser/dokumentation.

Figur 4.7: Service-, reparations- og reservedelspriser ekskl. moms - Danmark, Sverige og Tyskland (2008)



Note: Priser indhentet i november og december 2008 hos autoriserede reparatører i Danmark, Skåne og Tyskland umiddelbart syd for grænsen.

Kilde: Rapporten "Prisundersøgelse udført af Loyalty Group for Konkurrencestyrelsen", 2008, som findes på styrelsens hjemmeside www.ks.dk.

Denne undersøgelse viser, at priserne på service og reparation er betydeligt højere i Danmark end i Sverige og Tyskland¹⁶.

Da det i alle tilfælde drejer sig om det samme udvalg af ydelser¹⁷ udført af autoriserede reparatører i de tre lande, indikerer det, at konkurrencen på service og reparation er svagere i Danmark end i de to nabolande. For den forbruger, der vælger at købe de pågældende ydelser i nabolandene, er der yderligere en besparelse at hente i Tyskland, hvor momsens er 19 pct., mens den er 25 pct. i Sverige og i Danmark.

¹⁶ Sammenligningen er foretaget på grundlag af priser uden moms i de tre lande.

¹⁷ Ydelserne omfatter: (1) Stort serviceeftersyn – 40.000 km. - Priser på de serviceeftersyn, der hidrører "mellemklassebil" - Toyota, er baseret på "lille" serviceeftersyn efter 45.000 km. (2) En komplet højre forlygte/lygteenhed (inkl. fatning og pære). (3) Den bageste lydpotte (inkl. alle monteringsdele) - Priser indhentet for "lille bil" - VW er baseret på udskiftning af katalysator i stedet for lydpotte. (4) Komplet udskiftning af bremses - for og bag, altså både skiver og bremseklodser (inkl. monteringsæt) - For "minibil" - Peugeot er der kun indhentet priser på udskiftning af skiver og klodser foran, da der sidder tromlebremser bag på bilen. Bilmodeller i undersøgelsen: Minibil: Peugeot 107, årgang 2005, 1.0 l., Lille bil: VW Polo, årgang 2005, 1.4 l., Mellemklasse: Toyota Corolla, årgang 2005, 1.6 l., og Firmabil: Ford Mondeo, årgang 2005, 2.0 l.

Prisforskelle mellem autoriserede og uafhængige værksteder

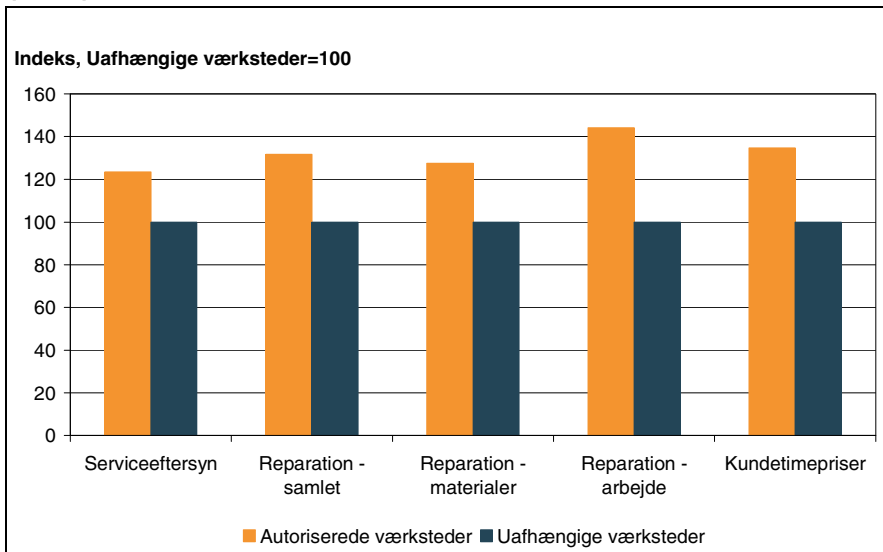
Konkurrencestyrelsen har undersøgt priser for reparationer og service hos henholdsvis autoriserede og uafhængige værksteder i Danmark. Undersøgelsen viser, at priserne på serviceeftersyn og udvalgte standardreparationer ligger i gennemsnit 20-35 pct. højere hos autoriserede værksteder end hos uafhængige værksteder. Materialerne ca. 25 pct. dyrere hos de autoriserede værksteder end hos de uafhængige, mens arbejdsydelsen er godt 40 pct. dyrere hos de autoriserede værksteder end hos de uafhængige værksteder¹⁸.

Forbrugerne kan typisk spare 20-30 pct. på serviceeftersyn og standardreparationer ved at bruge uafhængige værksteder i stedet for autoriserede værksteder, jf. figur 4.8.

Det skal dog bemærkes, at prisforskellene varierer fra mærke til mærke.

Besparelserne svarer til ca. 1.500 kr. ud af de ca. 6.000 kr., som en husholdning i gennemsnit bruger på reparation og vedligeholdelse pr. år.

Figur 4.8: Prisindeks: Autoriserede og uafhængige værksteder (2008)



Kilde: Rapporten "Prisundersøgelse udført af Loyalty Group for Konkurrencestyrelsen", 2008, som findes på styrelsens hjemmeside www.ks.dk.

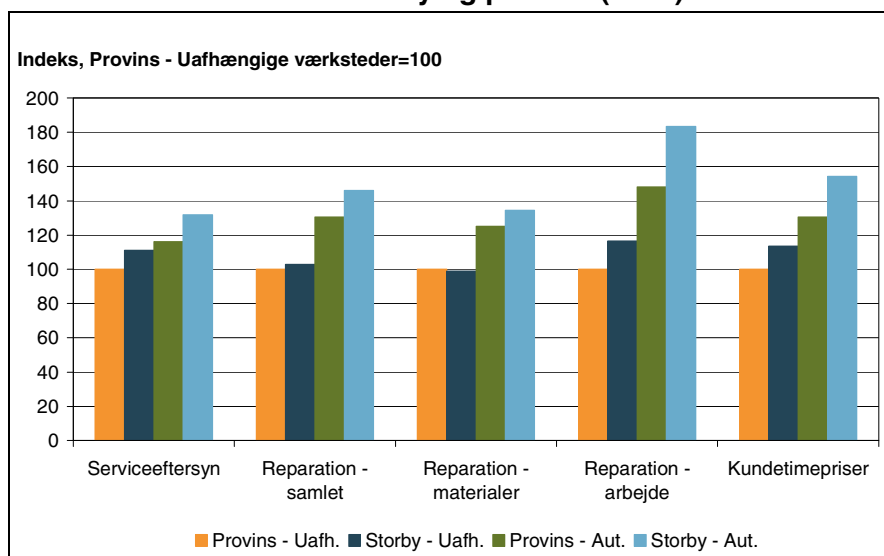
¹⁸ Prisen på standardreparationerne indeholder både prisen på materialer og prisen for den medgåede arbejdstid.

Priserne varierer tillige efter, om værkstederne ligger i storbyer eller i mindre byer i provinsen.

Det fremgår af undersøgelsen, at priserne på service og reparation er lavest hos de uafhængige reparatører i provinsen. De er næstlavest hos de uafhængige reparatører i storbyer. Priserne er næsthøjest hos de autoriserede reparatører i provinsen, og de er højest hos de autoriserede reparatører i storbyer, jf. figur 4.9.

Der er altså også en mulig ekstra besparelse for forbrugerne ved at finde et værksted uden for storbyerne ud over besparelsen ved at vælge et uafhængigt værksted frem for et autoriseret værksted.

Figur 4.9: Sammenligning mellem autoriserede og uafhængige værksteder i storby og provins (2008)



Note: Storby: Storkøbenhavn: Postnummer 2000 – 2850, Århus: Postnummer 8210 – 8520. Provins: Sjælland: Postnummer 3000 – 4871, Region Midtjylland, Vestjylland: Postnummer 6710 – 8960.

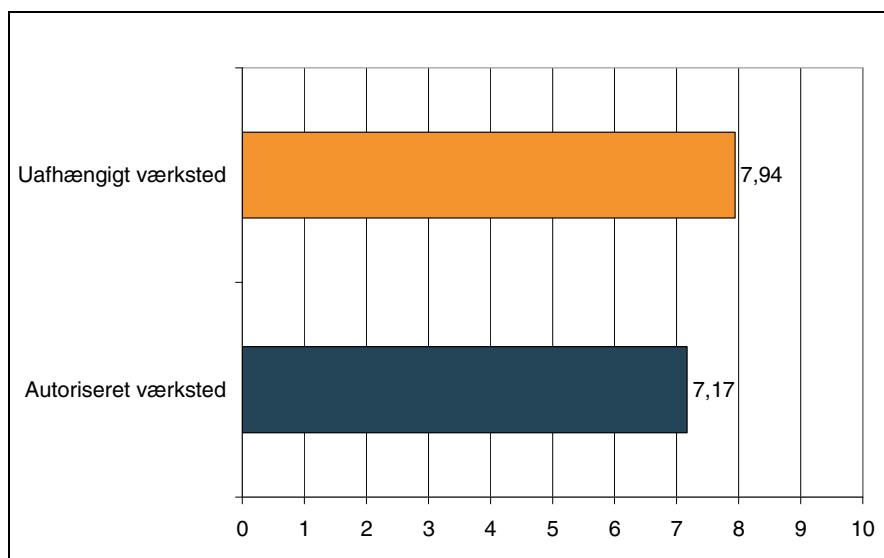
Kilde: Rapporten "Prisundersøgelse udført af Loyalty Group for Konkurrencestyrelsen", 2008.

Det er bilfabrikken, der fastlægger indholdet af serviceeftersynene og fastsætter, hvor hyppigt, de skal udføres. Det arbejde, der indgår i et serviceeftersyn er det samme, uanset om det udføres af et autoriseret eller et uafhængigt værksted. Det er ikke muligt umiddelbart at vurdere, om kvaliteten af service og reparationer er helt den samme hos henholdsvis autoriserede og uafhængige værksteder.

Forbrugerstyrelsen har undersøgt kvaliteten af det udførte arbejde ved at spørge forbrugerne om deres vurdering af de autoriserede og de uafhængige værksteder. Der fremgår af svarene, at forbrugere, der har anvendt et uafhængigt værksted, er relativt set mere tilfredse end forbrugere, der har anvendt et autoriseret værksted.

Forbrugernes tilfredshedsvurdering af de autoriserede værksteder er 7,17 målt på en skala fra 0 til 10, mens forbrugere, der har benyttet et uafhængigt værksted, i gennemsnit giver værkstederne 7,94 i karakter, jf. figur 4.10. Denne forskel på tilfredshedsvurderingerne kan muligvis skyldes, at forbrugere, der benytter autoriserede værksteder, har højere forventninger til værkstedets ydelser end forbrugere, der benytter uafhængige værksteder. Der foreligger ingen data, der kan be- eller afkræfte den antagelse.

Figur 4.10: Kundetilfredshed med autoriserede og uafhængige værksteder

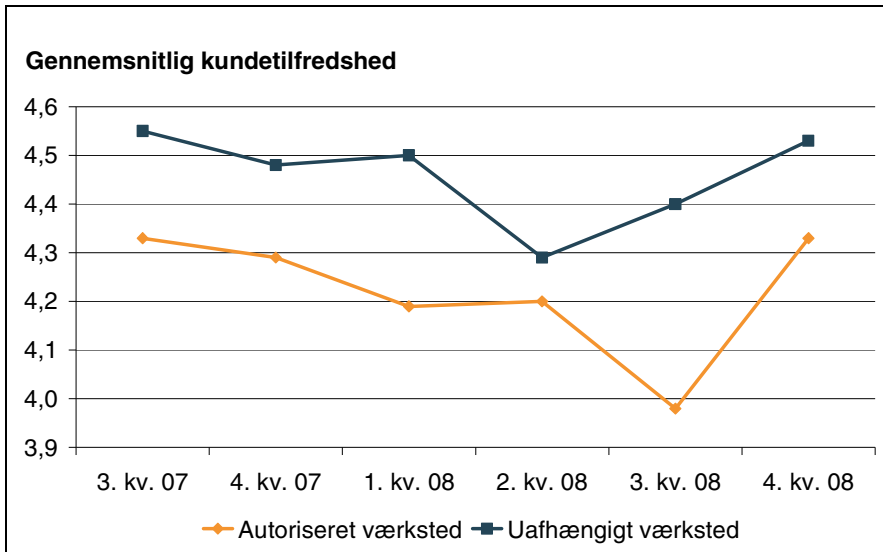


Note: Kundetilfredsheden måles på en skala fra 0 til 10, hvor 10 angiver højest tilfredshed.

Kilde: Forbrugeredegørelse 2007, Kapitel 2 Markedet for bilreparationer og serviceeftersyn, Forbrugerstyrelsen 2007.

Bilbranchen gengiver i sit kvartalsblad "Blitz" for januar 2009 resultaterne af en undersøgelse af kundetilfredsheden, som Institut for Konjunktur-Analyse (IFKA) udarbejder for foreningen hvert kvartal. Ifølge den udtrykker kunderne også større tilfredshed med de uafhængige værksteder end med de autoriserede, jf. figur 4.11.

Figur 4.11: Kundetilfredshed med autoriserede og uafhængige værksteder



Note: Skalaen går fra 0-5, hvor 5 udtrykker maksimal tilfredshed

Kilde: Bilbranchens nyhedsbrev Blitz januar 2009

Bilbranchen¹⁹ peger selv på, at forskellen mellem de autoriserede og de uafhængige værksteder kan skyldes forskel på kundernes forventninger til de to typer af værksteder.

Undersøgelsen indikerer, at forbrugerne i stedet kan opnå god service og store besparelser, hvis de bruger de uafhængige værksteder.

4.4 KONKURRENCEN MELLEM DE AUTORISEREDE OG DE UAFHÆNGIGE VÆRKSTEDER

Som tidligere nævnt er der stor forskel på priserne mellem de autoriserede og de uafhængige værksteder. Det kan derfor undre, dels hvorfor de autoriserede er så meget dyrere, dels hvorfor forbrugerne ikke i højere grad bruger de uafhængige værksteder. Det tyder på, at konkurrencen ikke er effektiv.

Det er der flere årsager til, og de vil blive belyst i det følgende.

¹⁹ Jf. Bilbranchens nyhedsbrev Blitz, januar 2009

Nye biler er meget dyre, blandt andet fordi den danske registreringsafgift er meget høj. Afgiften presser forhandlernes indtjening på salg af biler. Da de fleste forhandlere også er reparatører, kan det give forhandlerne incitament til i stedet at tage høje priser for deres reparationer.

De autoriserede værksteder skal også opfylde en serie krav fra importørernes side. Det drejer sig bl.a. om en række investeringer fx i lokaler og udstyr, hvilket er med til at gøre værkstedernes egne ydelser dyrere.

Afgift styrer priser på nye biler

Den danske registreringsafgift er meget høj i international sammenhæng. Mange andre lande opkræver ingen særlig afgift ved køb af ny bil. I de lande, som også har særlige bilafgifter, er afgiften væsentlig lavere end den danske, jf. tabel 4.3. Tabellen viser beskatningen for Danmark og udvalgte lande i 2007. En detaljeret redegørelse for beregningen af registreringsafgiften for en bil i Danmark ses i bilag 4.2.

Tabel 4.3: Bilbeskatning i udvalgte lande (2007)

Danmark	105 pct. af den afgiftspligtige værdi op til 74.000 kr. 180 pct. af den afgiftspligtige værdi over 74.000 kr.
Nederlandene	45.2 pct. – dog visse fradrag/tillæg
Sverige	Ingen
Storbritannien	Ingen
Tyskland	Ingen

Note: I Danmark anvendes begrebet "den afgiftspligtige værdi", som beregnes ud fra bilforhandlerens indkøbspris, hvortil lægges minimum 9 pct. i samlet avance til importør og forhandler og moms.

Ann.: I samtlige lande uden særlig beskatning af nye biler betales der moms.

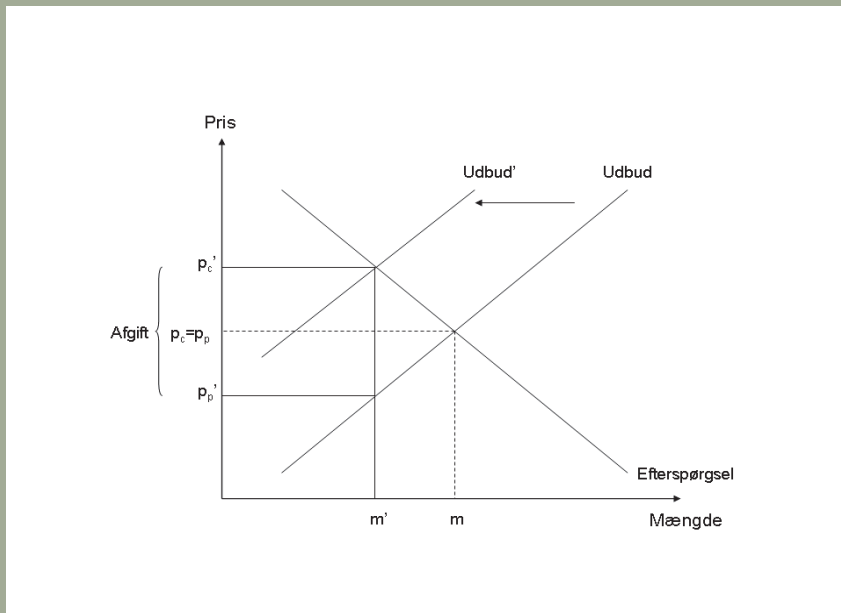
Kilde: De Danske Bilimportører, Vejtransporten, 2007 og Skatteministeriets hjemmeside.

Den høje afgift giver højere forbrugerpriser på biler, men det presser også indtjeningen pr. solgt bil ned, jf. boks 4.2.

Boks 4.2: Afgiftens effekt på bilprisen

Uden afgiften vil prisen for forbrugeren og den pris, som forhandleren får, være den samme ($p_c = p_p$). Hvis der indføres en afgift på biler vil den pris, som forbrugeren betaler, stige. Højere priser får efterspørgslen til at falde. Forhandlerne (og producenterne) vil i den situation reducere deres pris for at kompensere for nedgangen i efterspørgslen. Resultatet bliver, at forbrugerprisen stiger fra p_c til p_c' .

Derfor kan det bedst betale sig for forhandleren at sænke sin pris fra p_p til p_p' for at tilpasse udbuddet til den lavere efterspørgsel. Forhandlerens (og producenterens) indtjening vil dermed falde.



Note: P_c : den pris forbrugerne betaler og P_p : den pris/indtægt, som forhandleren får.

Jo højere afgiften er, desto stærkere vil faldet i forhandlerprisen være, hvis efterspørgslen er elastisk.

At de høje afgifter påvirker indtjeningen ved bilsalget ses blandt andet ved, at importprisen (prisen fra fabrikken) på biler ofte er lavere i Danmark end i andre lande, jf. tabel 4.4.

Tabel 4.4: Listepris for Ford Focus i Danmark, Sverige og Tyskland (2009)

	Danmark	Sverige	Tyskland
Importpris ("pre-tax")	12.279 EUR	13.470 EUR	15.336 EUR
Importpris, indeks Danmark = 100	100	110	125
Listepris – inkl. moms	278.000 DKK	187.000 SEK	20.750 EUR
Listepris inkl. moms omregnet til DKK	278.000	130.900	155.625
Listepris, indeks Danmark = 100	100	47	56
Momssats	25 pct.	25 pct.	19 pct.

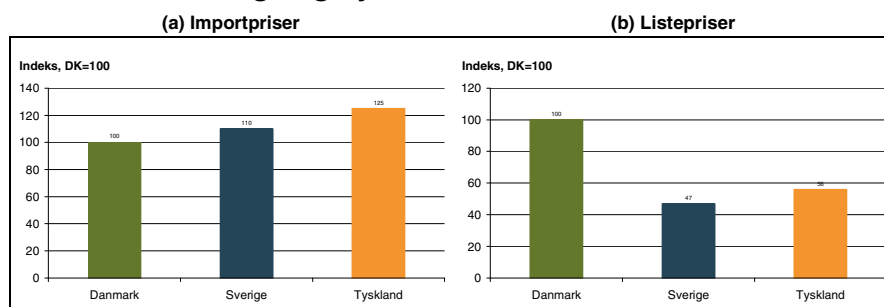
Note: Svenske priser omregnet til danske med 100 SEK = 70 DKK. Tyske priser omregnet til danske med 100 EUR = 750 DKK.

Anm.: Importprisen er prisen før beregning af skat og afgift.

Kilde: Importpris på Ford Focus fra European Commission - Car Price Report fra 1.1.2008. Listepriser for Ford Focus, Trend, 1,6 , TDCi 5 dørs fra www.ford.dk, www.ford.se og www.ford.de.

Prisen på en almindelig familiebil er typisk dobbelt så høj i Danmark som i Sverige og i Tyskland, jf. figur 4.12(b). Dette er på trods af, at priserne ved import af bilerne fra fabrikken er lavere i Danmark end i Sverige og i Tyskland, jf. figur 4.12(a).

Figur 4.12: Import- og listepriser for Ford Focus i Danmark, Sverige og Tyskland.



Kilde: Importpris på Ford Focus fra European Commission - Car Price Report fra 1.1.2008. Aktuelle listepriser for Ford Focus, Trend, 1,6 l TDCi 5 dørs fra www.ford.dk, www.ford.se og www.ford.de.

I autobranschen er det en udbredt opfattelse, at det ikke blot er producenternes avancer, der presses af de danske afgifter, men at avancerne hos forhandlerne for salg af nye biler er lavere end i udlandet²⁰. Det er imidlertid vanskeligt at dokumentere denne opfattelse ud fra regnskabsoplysninger. De fleste autoriserede forhandlere har samlede regnskaber for deres aktiviteter, dvs. for både salg af nye og brugte biler, tilbehør samt service- og reparationer²¹. Det er derfor ikke muligt at udskille deres reparationsaktiviteter og opgøre en avance udelukkende for salget af nye biler.

Køb af en ny bil er en af de største økonomiske beslutninger i de fleste husholdninger. De høje priser gør bilejerne villige til at betale meget høje priser for drift og vedligeholdelse i bilens første år.

Denne betalingsvillighed udnytter bilforhandlerne ved at etablere et værksted i tilknytning til nybilsalget. Hovedparten af de autoriserede bilforhandlere er således også autoriserede reparatører, som typisk markedsfører sig med, at de kan levere service- og reparationsydelser af meget høj kvalitet. Når forbrugeren har købt en ny bil og ønsker, at den skal have en eksklusiv behandling uden at skele til prisen, er de meget tilbøjelige til at bruge det autoriserede værksted. Det autoriserede værksted får derved tilnærmelsesvis en (midlertidig) monopolstilling over for forbrugeren. Det giver mulighed for at opnå en høj pris og indtjening på reparation og service.

Samlet fører disse forhold til, at det er muligt for de autoriserede værksteder at tage høje priser for deres ydelser.

I 2009 blev der indgået en politisk aftale om at ændre på den høje registreringsafgift på nye biler ved en gradvis ændring af bilbeskatningen. Som led heri skal der udarbejdes et beslutningsgrundlag for en grøn omlægning af bilskatnen²². Denne omlægning skal gøre det billigere at købe nye, miljørigtige biler, mens det til gengæld skal være dyrere at bruge biler, især dem som forurener meget. Ændringerne af bilafgifterne skal ske gradvist, så den grønne afgift bliver først indført for personbiler fra 2015.

²⁰ Verden ifølge DAF, 2009.

²¹ Ernst & Young, *Autoforhandleranalyse*, 2008, side 18: "Den faldende dækningsgrad er uden tvivl forårsaget af meget lave fortjenstmarginer på nye biler, forskellige former for rabatter og gratis ekstraudstyr samt højere omkostninger som følge af importørernes krav til de autoriserede forhandlere."

²² Transport- og Energiministeriet, *Aftale mellem regeringen, Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Socialistisk Folkeparti, Det Radikale Venstre, og Liberal Alliance om: En grøn transportpolitik*, 29. januar 2009. *Beslutningsgrundlaget skal fremlægges, så den nødvendige lovgivning kan fremsættes i Folketingssamlingen 2009-2010.*

Denne omlægning af bilafgifterne kan gøre forbrugerne mindre villige til at betale høje værkstedspriser, selv når bilen er ny. Dermed kan det blive sværere for de autoriserede værksteder at opretholde de høje priser.

Importører binder deres værksteder

I Danmark er der ca. 595 forhandlere af nye biler²³, hvoraf godt 50 er koncernforbundne med en importør²⁴.

Importørerne kan stille krav om, at biler skal sælges og reparationer udføres i et såkaldt selektivt distributionssystem. Systemet indebærer, at importøren bestemmer, hvem der kan blive deres autoriserede forhandlere. De fastsætter også kriterier for, hvad der skal til for at blive autoriseret værksted.

Disse kriterier kan bestå af egentlige bindinger i form af pligter. Autoriserede reparatører skal foretage en række investeringer for at leve op til importørens krav til værkstedernes indretning, værktøj og udstyr. Også obligatorisk værkstedskontrol og krav om efteruddannelse er med til at øge værkstedernes omkostninger. Reparatører er normalt forpligtet til at oprette interne systemer, så de kan rapportere oplysninger til importøren. Det betyder, at de skal investere i særlige IT-systemer.

Hertil kommer, at de skal opfylde salgsmål for reservedele, som de har aftalt med importøren. Importørerne belønner deres reparatører for et stort salg.

De nævnte bindinger medfører højere omkostninger for de autoriserede reparatører, hvorved deres ydelser bliver dyrere, end de ellers ville have været, jf. boks 4.3.

²³ Optælling pr. 1. januar 2009, jf. Verden ifølge DAF, 2009.

²⁴ Konkurrencestyrelsens egen undersøgelse af 19 danske bilimportører.

Boks 4.3: Bindinger som fordyrer autoriserede værksteders ydelser

- *Dyre investeringer*, reparatører skal selv foretage omfattende investeringer for at være autoriserede reparatører.
- *Præstationsmål*, fordi de fx baseres på reparatørens salg af importørens originale reservedele i forudgående kalenderår.
- *Købsforpligtelse* vedrørende indkøb af importørens originale reservedele, hvorved den enkelte reparatør forpligter sig til at købe en andel på minimum 30 pct. af sit samlede indkøb af reservedele hos importøren.
- *Belønning*, der belønner reparatørerne for at købe eller sælge de dyrere reservedele i stedet for de billigere.
- *Indrapportering* betyder, at reparatører skal investere i IT-systemer, der opfylder de krav, som importører stiller vedrørende oplysninger, der skal indberettes om fx præstationer, lagerniveau, ordrebeholdning m.v.

Kilde: Konkurrencestyrelsens egen undersøgelse af 19 bilproducenters aftaler.

Hertil kommer, at importører normalt kan opsige enhver forhandler med 2 års varsel. Opsigelsesvarslet er således kort i forhold til de investeringer, som den autoriserede forhandler/reparatør har foretaget ud af egen lomme. Hvis de enkelte forhandlere/reparatører kommer i unåde hos deres importør, kan de risikere at blive opsagt, og deres investeringer er derved tabt.

De forskellige bindinger svækker med andre ord de autoriserede reparatørers incitamenter til at lave reparationerne billigst muligt. Importøren påfører sine værksteder en række omkostninger og belønner dem, hvis de køber eller sælger mange af importørens dyre reservedele. Når det kan være en profitabel strategi, skyldes det, at forbrugerne ikke udøver noget stærkt pres på priserne, jf. ovenfor.

Kundens motiver for valg af værksted

Når man ser på markedet for reparation og service bredt – og ikke kun for nye biler – er der især tre faktorer, der har betydning for bilejerne, når de skal vælge værksted. Det er²⁵:

- At forbrugeren tidligere har været tilfreds med værkstedets kvalitet og service (tidligere kendskab)
- At værkstedets priser er konkurrencedygtige
- At værkstedet reparerer hurtigt, så forbrugeren ikke skal undvære sin bil.

Forbrugerne lægger vægt på, at de kan vide sig sikre på, at værkstedets ydelser er af høj kvalitet, og at servicen er i orden. En af årsagerne hertil kan være, at ydelserne er komplekse, og at det kan være vanskeligt for forbrugerne at vurdere og eventuelt kvalitetssikre ydelsen, jf. afsnit 4.2.

Bilbranchen har undersøgt, hvad kunderne vil have, når de køber reparationer og service²⁶. Undersøgelsen viser, at den personlige tillid til mekanikeren er det vigtigste for bilejere, når de skal vælge værksted. Ca. 40 pct. prioriterer den personlige tillid til mekanikeren som det vigtigste. Knap 30 pct. nævner generel tillid til værkstedet. Kun knap 20 pct. prioriterer pris som den vigtigste faktor. Som udgangspunkt er bilisterne meget loyale overfor deres værksted. Ifølge Bilbranchen²⁷ angiver 48 pct. af bilejerne dårlig service som den faktor, som kunne få dem til at skifte værksted. Kun hver fjerde bilejer er klar til at skifte værksted, hvis et andet værksted kan tilbyde billigere priser.

Forbrugernes ulyst til at skifte værksted er således også et forhold, som svækker konkurrencen.

Effekten af den grundlæggende asymmetri, for så vidt angår information mellem kunder og værksteder, kan mindskes, ved at forbrugerne efterspørger bedre information om, hvad de får for pengene. De kan eksempelvis bede værkstederne om at få oplyst priserne for reservedele og for arbejdsydelse særskilt, når de modtager tilbud eller regninger fra værkstederne. Det vil gøre det lettere for forbrugerne at gennemskue, hvordan priserne dannes, herunder om de autoriserede værksteder tager højere priser for reservedele.

²⁵ Forbrugerstyrelse Forbrugerreddegørelse 2007, Kapitel 2, markedet for bilreparationer og serviceeftersyn, 2007

²⁶ BLITZ januar 2009, nyhedsbrev fra Bilbranchen, DI, 2009.

²⁷ Bilbranchen - Dansk Industri, Ry som fortjent. 2007.

Værkstedernes adgang til teknisk information og reservedele

Nye biler bliver hele tiden mere og mere teknisk avancerede. Indholdet af elektronik og software er steget kraftigt i de seneste år. Det gælder både motorstyring og styring af forbrændingsprocesser²⁸. Derudover er der sket en betydelig udvikling inden for sikkerhedsudstyr som ABS-bremser og systemer til at stabilisere bilens bevægelser under kørslen²⁹.

Krav til komfort³⁰ og til brugervenlighed³¹ er også med til at gøre biler mere komplicerede.

Det betyder, at reparatører for at kunne servicere og reparere moderne biler i høj grad er afhængige af adgang til teknisk information om den enkelte bil og adgang til at købe reservedele.

De autoriserede reparatører har i kraft af deres status og aftaler med importøren en pligt til at anskaffe sig testinstrumenter, specialværktøj og deltage i kurser om de enkelte bilmodeller. Samtidig har de adgang til importørens eller bilfabrikens tekniske support ofte i form af en opkobling til bilimportens netværk. Dette er dyrt for den autoriserede reparatør, men er en del af prisen for at være autoriseret.

Hvis uafhængige værksteder skal kunne udføre reparation og service på nye eller næsten nye biler, er det af afgørende betydning, at de også har adgang til disse tekniske oplysninger. Dertil kommer, at de skal kunne købe de nødvendige reservedele. EU har fastsat regler, der skal sikre dette, jf. boks 4.4.

²⁸ For at begrænse forurening og udledning af skadelige partikler, der følger med forbrænding af fossilt brændsel, hvad enten det er diesel eller benzin.

²⁹ ESC – elektronisk stabilitetskontrol

³⁰ Elektronisk affjedring, klimaanlæg mv.

³¹ Navigations- og kommunikationsanlæg mv.

Boks 4.4: EU-gruppefritagelse for motorkøretøjer

De almindelige konkurrenceregler gælder for bilreparationer og salg af reservedele. Der gælder forbud mod at indgå konkurrencebegrænsende aftaler og forbud mod at misbruge en dominerende stilling.

EU-Kommissionen har hidtil været af den opfattelse, at dette ikke var tilstrækkeligt til at sikre konkurrencen. EU har derfor vedtaget et særligt regelsæt – en såkaldt gruppefritagelse – om motorkøretøjer. Et af formålene hermed har været at sikre en effektiv konkurrence på reparationsmarkedet og på markedet for salg af reservedele.

Det har man gjort ved at fastslå, at de uafhængige værksteder skal have samme og lige konkurrencemuligheder som de autoriserede værksteder samt ved at stille krav om, at leverandører af reservedele får adgang til markedet.

Note: Se bilag 4.3 om EU's rammevilkår for en nærmere beskrivelse af gruppefritagelsesforordningen

Bilimportørerne sælger tekniske oplysninger mv., der kræves til reparation og vedligeholdelse af det enkelte bilmærke.

Den væsentligste kilde for de uafhængige værksteder til teknisk information er de tekniske forlag.

På det danske marked findes to tekniske forlag – Tolerance A/S³² og Autodata Skandinavien ApS³³. De tekniske forlag køber oplysningerne af bilimportørerne, jf. beskrivelsen i bilag 4.4.

Bilfabrikkerne præsenterer deres tekniske oplysninger på forskellige måder. De tekniske forlag indarbejder teknisk information fra bilfabrikkerne i deres publikationer på en systematisk og ensartet måde og sælger dem til værksteder i en samlet pakke. I praksis kan der gå nogen tid, fra bilfabrikkerne introducerer nye modeller til de tekniske forlag har dem med i deres system.

Reglerne i EU's gruppefritagelse om motorkøretøjer skal også sikre de uafhængige værksteders adgang til reservedele. Endvidere skal reglerne gøre det lettere for leverandører af reservedele at få adgang til markedet for reparation og service.³⁴

³² Tolerance A/S er et selskab i Hella-koncernen.

³³ Autodata Skandinavien er britiske Autodatas skandinaviske partner og markedsfører Autodatas produkter i Danmark og Norge. På sin hjemmeside oplyser Autodata Skandinavien, at firmaet har mere end 3.000 bilværksteder i Norden som faste kunder.

³⁴ Jf. bilag 4.3 om EU's rammevilkår.

I praksis har de uafhængige værksteder adgang til at købe originale reservedele hos de autoriserede forhandlere eller værksteder. Derudover har de adgang til at købe originale reservedele og reservedele af tilsvarende kvalitet³⁵ hos de uafhængige grossister.

Salget hos de uafhængige reservedelsgrossister³⁶ fordeler sig med mindre end 10 pct. originale reservedele, 80-90 pct. reservedele af tilsvarende kvalitet og mindre end 5 pct. andre reservedele. Mere end 90 pct. af salget går til uafhængige værksteder. De resterende mindre end 10 pct. af salget går til autoriserede forhandlere og reparatører.

Gruppefritagelsen har åbnet adgang til originale reservedele og reservedele af tilsvarende kvalitet både for autoriserede reparatører og for de uafhængige reparatører. Desuden er der adgang til markedet for uafhængige leverandører af reservedele, sådan som det er forudsat af Kommissionen.

Konkurrencestyrelsen har foreslået Kommissionen, at de tekniske oplysninger og oplysninger, der identificerer de komponenter og dele, der sidder i den enkelte bilmodel, i form af en CD eller DVD følger med, når man køber bilen. Så vil de uafhængige værksteder få adgang til de tekniske oplysninger på samme vilkår som deres konkurrenter. Denne løsning må indeholde adgang til senere opdateringer om den pågældende bilmodel.

Det kan også lette forbrugerens valg mellem de autoriserede og de uafhængige værksteder.

Med virkning fra 1. september 2009 træder en ny EU-forordning i kraft³⁷. Den fastsætter regler for typegodkendelse af nye biler. Den kræver, at bilfabrikkerne stiller den nødvendige tekniske information til rådighed til alle uafhængige aktører³⁸.

³⁵ *Originale reservedele er reservedele fra de producenter, der fremstiller de originale komponenter til bilfabrikkerne. Reserveservedele af tilsvarende kvalitet er reservedele fra andre producenter, der er af samme kvalitet som de originale reservedele.*

³⁶ *Jf. Konkurrencestyrelsens spørgsmål til reservedelsgrossister*

³⁷ *Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 715/2007 af 20. juni 2007 om typegodkendelse af motorkøretøjer med hensyn til emissioner fra lette personbiler og lette erhvervskøretøjer (Euro 5 og Euro 6), om adgang til reparations- og vedligeholdelsesinformationer om køretøjer.*

³⁸ *Jf. bilag 4.3 om EU's rammevilkår.*

Praktiske problemer i hverdagen

To af de uafhængige aktørers organisationer, CAD og Autig, har i slutningen af 2008 gennemført en undersøgelse blandt et udsnit af deres medlemmer³⁹.

Ifølge denne undersøgelse fungerer den adgang til tekniske oplysninger, der i princippet står åben for alle, ikke godt nok i det daglige arbejde med service og reparation af biler, jf. boks 4.5.

Boks 4.5: CAD og Autigs undersøgelse af adgang til tekniske oplysninger mv.

Ifølge undersøgelsen har de uafhængige værksteder og uafhængige leverandører svært ved blandt andet:

- At skabe sig den fornødne adgang til og indsigt i bilens operativsystem
- At afslutte en udskiftning af dele gennem korrekt registrering af delens identifikationskode i bilens computerenhed. Det gælder både originalt tilbehør og udstyr, parallelt produceret tilbehør, eller en tredje parts eftermarkedsdel.
- At definere, lokalisere og slette en registreret fejl i bilens computerenhed
- At få adgang til nødvendig dokumentation til værkstedshåndbøger, data og serviceinformationer fra bilfabrikkerne
- At få adgang til nødvendigt specialværktøj for at løse opgaven

Det er generelt svært for et uafhængigt værksted at finansiere relevant udstyr og de dertil krævede årlige softwareopdateringer.

Kilde: CAD's og Autigs undersøgelse "Konkurrencemæssige forhold i forbindelse med adgang til af bilfabrikken udarbejdet bilrelateret dokumentation, bilens datakommunikation, softwaredata, reparationsvejledninger og specialværktøjer", december 2008.

Selv hvis et værksted har købt adgang til producentens netværk med tekniske informationer, kan der være opgaver, som det ikke kan løse. Når man skifter en række reservedele, skal det registreres i bilens centrale computerenhed for, at de kan fungere.

En række af disse praktiske problemer kan kun løses ved, at det uafhængige værksted har gode relationer til et autoriseret værksted, som via det autoriserede udstyr m.v. kan registrere de pågældende reservedele. Når det uafhængige værksted køber originale reservedele, skabes der en good-will, der kan trækkes på, hvis der er problemer ved den senere reparation med de pågældende dele.

³⁹ *Undersøgelsen er nærmere beskrevet i bilag 4.4 - CAD og Autigs undersøgelse "Konkurrencemæssige forhold i forbindelse med adgang til af bilfabrikken udarbejdet bilrelateret dokumentation, bilens datakommunikation, softwaredata, reparationsvejledninger og specialværktøjer", december 2008.*

De uafhængige værksteder er derfor til dels henvist til at handle informationer, værktøj og reservedele gennem deres konkurrenter, de autoriserede værksteder.

Det er en barriere for konkurrencen, at det uafhængige værksted, der har foretaget en reparation, i nogle tilfælde er nødt til at henvende sig til et autoriseret værksted for at få slukket en kontrollampe eller for at få hjælp til at registrere den indskiftede reservedels identifikationskode i bilens centrale computerenhed.

Sat på spidsen kan man sige, at det er det autoriserede værksted, der i en række tilfælde afgør, om de uafhængige værksteder kan levere samme ydelse.

Så længe det uafhængige værksted er i dette afhængighedsforhold til de autoriserede værksteder, vil der ikke være ligestilling mellem de to typer af værksteder.

Loyalitetsfremmende initiativer

De autoriserede forhandlere og værksteder gør meget for at forstærke kundernes loyalitet.

Det kan være i form af garanti på nye biler, der går længere end de mest almindelige på 2-3 år. Der er eksempler på 5 års og 7 års garanti på nye biler. Forhandlerne indgår samtidig med salg af nye biler serviceaftaler, der gælder i 2-3 år. For at få gang i salget af nye biler er der eksempler på, at service i 2-3 år er med i prisen på nye biler.

Den slags ordninger kan gøre det svært for uafhængige værksteder at få fat i kunderne, jf. boks 4.6.

Et af de nye tiltag er digitale servicebøger, jf. boks 4.6. De er indført af et bilmærke men kan med tiden blive mere udbredte, fordi de bl.a. kan medvirke til at forbedre effektiviteten. Det er vigtigt, at både autoriserede og uafhængige værksteder får lige adgang til lagre servicedata i de digitale servicebøger.

Boks 4.6: Loyalitetsfremmende initiativer

- **Længere garantiperioder.** De fleste importører af europæiske biler giver garanti på deres biler i 2 år. Importører af asiatiske biler giver typisk garanti i 3 år. Der er dog eksempler på, at garantiperioden kan være helt op til 7 år, som det er tilfældet for flere af KIA's modeller.¹ Lange garantier er ofte betinget af særligt nidkære procedurer til dokumentation af gennemført service.
- **Serviceaftaler af 2-3 års varighed** der indgås ved køb af nye biler.
- **Servicekontrakter inkluderet i købsprisen.** BMW reklamerer med 2 års gratis service, som er inkluderet i købsprisen for nye biler. For den nye BMW 7-serie er BMW Service Inclusive i fem år eller 100.000 kilometer indeholdt i prisen².
- **Digitale servicebøger.** Mazda er ved at indføre digitale servicebøger. Mazdas digitale servicebog er et avanceret system med serviceoversigter for Mazda-biler. Hver enkelt bils servicedata lagres digitalt i en central database hos Mazda, og efter hvert servicebesøg udskrives der en opdateret oversigt over samtlige udførte servicepunkter³. Det kan være svært for de uafhængige værksteder at få adgang til de digitale servicebøger.
- **Kulancemæssig dækning efter udløb af garantiperioden.** Det sker, at der ydes en kulancemæssig dækning af fejl efter udløb af garantiperioden fra de autoriserede forhandleres side. Importøren afgør, hvornår den kulancemæssige dækning skal ydes. Det varierer alt efter bilmærke⁴. Det er normalt en forudsætning for kulant behandling, at service er foretaget hos autoriserede værksteder.

Note 1: Jf. KIAs garantiperioder

Note 2: Jf. www.bmw.dk

Note 3: jf. Mazdas hjemmeside www.mazda.dk.

Note 4: Jf. FDMs medlemsblad "Motor" og Autoindekset udarbejdet af FDM og Loyalty-Group.

Kilde: Konkurrencestyrelsens egne oplysninger

Garantiordninger

Importørernes garantiordninger er en væsentlig årsag til, at kunderne ikke bruger de uafhængige værksteder i bilernes første leveår. Importører kræver af autoriserede reparatører, at der ved reparationer, der er omfattet af importørens garanti, skal anvendes originale reservedele købt hos importøren. Dette gælder også ved tilbagekaldelser. Disse ordninger knytter også kunderne til det autoriserede system. Garantiperioden for nye biler er generelt 2-3 år, men de er længere for enkelte mærker⁴⁰.

⁴⁰ Garantiperioden er typisk forskellig for forskellige dele af og systemer i en bil. Nybilsgarantien er typisk 2-3 år og lakgarantien er 3 år. Garantiperioden mod rust og gennemtøring er typisk mellem 6-12 år.

Det er en misforståelse, hvis kunderne tror, at garantien på deres nye bil kun gælder, hvis de får bilen repareret/serviceret hos et autoriseret værksted. Dette er ikke desto mindre opfattelsen hos mange kunder.

Garantien gælder, hvis bilejeren følger importørens serviceanvisninger, uanset hvilket værksted, der udfører arbejdet. Det betyder, at garantiordningerne ikke tvinger forbrugerne til at bruge de autoriserede værksteder til at udføre service i bilens første leveår, men at kunderne også kan bruge de uafhængige værksteder til at lave service.

Når bilejeren skal have foretaget reparationer omfattet af garantien, er det nærliggende også at få foretaget service af det samme værksted. Bilejeren kan vælge at bruge det autoriserede værksted, for derved at undgå en diskussion af, om andre værksteder har levet op til importørens forskrifter for den service og for de reparationer, der måtte være foretaget i garantiperioden. Så er der større sikkerhed for, at garantien gælder.

Længden af garantiperioder er i stigende grad en konkurrenceparameter ved salget af nye biler. Selvom lange garantiperioder er en fordel for forbrugerne kan de være dyrt betalte, fordi kunderne i længere tid betaler høje priser for reparationer og service hos de autoriserede værksteder.

BILAG 4.1: KONKURRENCESTYRELSENS PRISUNDER- SØGELSE

Konsulentfirmaet Loyalty Group har udarbejdet en undersøgelse for Konkurrencestyrelsen i november og december 2008.

Rapporten ”Prisundersøgelse udført af Loyalty Group for Konkurrencestyrelsen” i 2008 indeholder resultaterne af prisundersøgelsen. Rapporten er lagt på Konkurrencestyrelsens hjemmeside under Publikationer, Konkurrenceredegørelser, Dokumentation - Konkurrenceredegørelse 2009.

En række af resultaterne er vist i afsnit 4.3. Undersøgelsen er lagt til rette som det fremgår af bilagsboks 4.1.

Bilagsboks 4.1: Konkurrencestyrelsens prisundersøgelse

Prisundersøgelsen omfatter følgende arbejder og reparationer på bilværksteder i Danmark, Sverige og Tyskland:

- Stort serviceeftersyn – 40.000 km. - Priser på de serviceeftersyn, der hidrører ”mellemklassebil” - Toyota, er baseret på ”lille” serviceeftersyn efter 45.000 km.
- En komplet højre forlygte/lygteenhed (inkl. fatning og pære).
- Den bageste lydpotte (inkl. alle monteringsdele) - Priser indhentet for ”lille bil” - VW er baseret på udskiftning af katalysator i stedet for lydpotte.
- Komplet udskiftning af bremses – for og bag, altså både skiver og bremseklodser (inkl. monteringsæt) - For ”minibil” - Peugeot er der kun indhentet priser på udskiftning af skiver og klodser foran, da der sidder tromlebremser bag på bilen.
- Kundetimeprisen på mekanisk arbejde.

Bilmodeller i undersøgelsen:

- Minibil: Peugeot 107, årgang 2005, 1.0 l.
- Lille bil: VW Polo, årgang 2005, 1.4 l.
- Mellemklasse: Toyota Corolla, årgang 2005, 1.6 l.
- Firmabil: Ford Mondeo, årgang 2005, 2.0 l.



De undersøgte priser er indhentet både hos autoriserede værksteder og hos uafhængige værksteder i Danmark. For bilværksteder i Danmark er der desuden foretaget regional opdeling på:

- Storkøbenhavn (Storby) – Postnummer 2000 - 2850
- Resterende Sjælland (Provins) – Postnummer 3000 - 4871
- Region Midtjylland, Århus (Storby) – Postnummer 8210 - 8520
- Region Midtjylland, Vestjylland (Provins) – Postnummer 6710 – 8960

I Sverige (Skåne) og Tyskland (Nordtyskland) er der indhentet priser fra autoriserede værksteder.

De svenske priser er omregnet til DKK, med kurs pr. medio december 2008 på 70,5, De tyske priser er omregnet til DKK med kurs pr. medio december 2008 på 7,45.

Sammenligninger mellem Danmark, Sverige og Tyskland er sket på basis af priser ekskl. moms fra autoriserede værksteder.

Kilde: Rapporten "Prisundersøgelse udført af Loyalty Group for Konkurrencestyrelsen", 2008

Der er i alt lavet interviews med 209 værksteder i Danmark fordelt på 128 uafhængige og 81 autoriserede værksteder. Der er lavet interviews med 19 tyske og 20 svenske værksteder – alle autoriserede værksteder for et af de fire udvalgte bilmærker.

BILAG 4.2: BEREGNING AF REGISTRERINGSAFGIFT

Registreringsafgiften beregnes af den afgiftspligtige værdi ud fra følgende satser, jf. bilagstabel 4.1.

Bilagstabel 4.1: Dansk registreringsafgift for personbiler (2008)

	Afgiftspligtig værdi	Afgiftssats
Personbiler	Ikke over 76.400 kr.	105 pct. af værdien
	Over 76.400 kr	105 pct. af 76.400 kr. og 180 pct. af resten

Note: Til den afgiftspligtige værdi medregnes værdien af alt udstyr, som leveres med bilen.

Anm.: Afgiftssatserne justeres normalt en gang årligt. Fra 1.1. 2009 er satsen forsat 105 pct., men af en forhøjet grænse på 79.000 kr. og 180 pct. af resten af den afgiftspligtige værdi over 79.000. Momsen indgår i den afgiftspligtige værdi, som registreringsafgiften beregnes af.

Kilde: De Danske Bilimportører, Vejtransporten, 2007 og Skatteministeriets hjemmeside, Korrektioner af registreringsafgiftssatserne, 2009

Bilens afgiftspligtige værdi fremkommer ud fra bilens indkøbspris, hvortil lægges minimum 9 pct. i samlet avance til importør og forhandler, og derefter pålægges moms, jf. nedenfor.

Tager man eksempelvis en typisk personbil i mellemklassen, fremkommer bilens endelige pris inklusiv fuld registreringsafgift, som angivet i bilagstabel 4.2.

Hvis der tages udgangspunkt i forhandlerens pris inklusiv moms, dvs. den afgiftspligtige værdi, jf. (1), sker der derefter diverse fradrag, hvis bilen fx er udstyret med visse typer sikkerhedsudstyr⁴¹, inden afgiften beregnes ud fra den beskattede værdi.

Efter afgiften er beregnet, sker der visse fradrag/tillæg i selve afgiften for personbiler⁴², inden den samlede registreringsafgift kan opgøres, jf. (3), og bilens endelige pris kan beregnes, jf. (4).

⁴¹ "Diverse fradrag" dækker især over fradrag i den afgiftspligtige værdi, hvis bilen har sikkerhedsudstyr som fx airbags, blokeringsfri bremses (ABS) og elektronisk stabiliseringsprogram (ESP).

⁴² Det drejer sig fx om et fradrag for selealarmer. Der er også et fradrag/tillæg ud fra bilens brændstofforbrug. For benzindrevne personbiler nedsættes afgiften med 4.000 kr. for hver km, bilen tilbagelægger ud over 16 km. pr. liter brændstof. For dieseldrevne personbiler nedsættes afgiften med 4.000 kr. for hver kilometer, bilen tilbagelægger udover 18 km. pr. liter brændstof. For benzindrevne personbiler forhøjes afgiften med 1.000 kr. for hver km, bilen tilbagelægger mindre end 16 km. pr. liter brændstof. For dieseldrevne personbiler forhøjes afgiften med 1.000 kr. for hver kilometer, bilen tilbagelægger mindre end 18 km. pr. liter brændstof.

Bilagstabel 4.2: Registreringsafgift – eksempel (2008)

	Mellemregninger	Kr.
Bilpris før registreringsafgift		
Forhandlerudsalgspris (excl. moms)		86.051
Moms heraf (25 pct.)		21.513
Bilpris inkl. moms	(1)	107.564
Fradrag i beskattet værdi		
Diverse fradag (jf. note nedenfor)		-14.370
Beskattet værdi	(2)	93.194
Afgift		
Afgift af værdien under 76.400 kr.	(76.400 x 105 pct.)	80.220
Afgift af værdien (2) udover 76.400 kr.	(93.194-76.400) = 16.794 x 180 pct.	30.229
Fradrag i afgiften		
Lavt brændstofforbrug, fx 17 km pr. liter benzin		-4.000
Selealarmer (3 stk.)		-600
Samlet registreringsafgift	(3)	105.849
Bilens pris på gaden (1) + (3) excl. Leveringsomkostninger	(4)	213.413

Note: "Diverse fradag" dækker primært over fradrag i den afgiftspligtige værdi pga. sikkerhedsudstyr som fx Airbags, blokeringsfri bremses (ABS) og elektronisk stabiliseringsprogram (ESP).

Anm.: I den afgiftspligtige værdi af nye køretøjer indregnes altid mindst 9 pct. i samlet avance for importør og forhandler, jf. lbg. nr.631 af 25. juni 2008 af lov om registreringsafgift for motorkøretøjer m.v.

Kilde: Skatteministeriets hjemmeside: www.skat.dk, registreringsafgift - beregningseksempel.

Bilens endelige pris bliver inklusiv registreringsafgift knap 214.000 kr. Registreringsafgiften udgør i eksemplet næsten halvdelen af bilens endelige pris.

BILAG 4.3: EU'S RAMMEVILKÅR

EU's rammevilkår om tekniske oplysninger

De almindelige konkurrenceregler gælder for bilreparationer og salg af reservedele. Der gælder forbud mod at indgå konkurrencebegrænsende aftaler og forbud mod at misbruge en dominerende stilling⁴³.

Kommissionen har hidtil været af den opfattelse, at dette ikke var tilstrækkeligt til at sikre konkurrencen. Kommissionen har derfor vedtaget et særligt regelsæt – en såkaldt gruppefritagelse – for aftaler om motorkøretøjer⁴⁴. Gruppefritagelsen gælder vertikale aftaler om køb, salg eller videresalg af nye biler, reservedele eller reparationer og service. De samme regler gælder i Danmark⁴⁵.

Hvis man som importør eller forhandler opfylder de betingelser, der er fastsat i gruppefritagelsen, er man sikker på ikke at handle i strid med konkurrencelovens regler. Reglerne giver imidlertid ikke aktørerne i markedet nogle direkte rettigheder.

Reglerne i gruppefritagelsen gælder også salg af biler. I dette bilag bliver der kun redegjort for de regler, der vedrører hhv. salg af reparationsydelser og salg af reservedele.

Et af formålene bag den særlige EU-gruppefritagelse har været at sikre en effektiv konkurrence på reparationsmarkedet og på markedet for salg af reservedele. Det kræver, at uafhængige værksteder er sikret adgang til at udføre reparationer. For at de har adgang til det, er især to faktorer af afgørende betydning. For det første skal de have adgang til tekniske oplysninger om de enkelte biler. For det andet skal de have adgang til de rigtige komponenter og reservedele.

Gruppefritagelsen indeholder derfor bestemmelser, der skal sikre, at de uafhængige værksteder får samme muligheder som de autoriserede gennem adgang til tekniske informationer. Endvidere indeholder gruppefritagelsen bestemmelser, som skal sikre leverandører adgang til at afsætte deres reservedele til alle typer værksteder – også de uafhængige værksteder.

⁴³ EF-Traktatens artikel 81 og artikel 82.

⁴⁴ Der har eksisteret særlige rammevilkår i EU for vertikale aftaler for biler siden 1985, og de nuværende regler udløber den 31. maj 2010, jf. Kommissionens forordning (EF) Nr. 1400/2002 af 31. juli 2002 om anvendelse af traktatens artikel 85, stk. 3, på kategorier af salgs- og serviceaftaler vedrørende motorkøretøjer.

⁴⁵ Bkg. nr. 769 af 10.9.2002 om gruppefritagelse for kategorier af vertikale aftaler og samordnet praksis inden for motorkøretøjsbranchen og bkg. nr. 484 af 15.6.2005 om ændring af bkg. nr. 769.

Bilproducenter skal således give uafhængige værksteder adgang til alle tekniske oplysninger og andet udstyr, der kræves til reparation og vedligeholdelse af biler⁴⁶. Når producenter udleverer tekniske oplysninger, må de ikke forskelsbehandle mellem autoriserede værksteder og uafhængige værksteder⁴⁷. Producenten må fx ikke forsinke leverancer til uafhængige værksteder, men skal give dem adgang til oplysningerne samtidig med de autoriserede værksteder. Producenten må ikke forlange en højere pris for den tekniske oplysning end den, som et autoriseret værksted skal betale. Hertil kommer, at den pris, som de uafhængige værksteder skal betale for oplysningerne, skal ligge på et rimeligt niveau.

For at være omfattet af gruppefritagelsen skal bilproducenter ikke bare give uafhængige værksteder men også andre uafhængige aktører⁴⁸, herunder tekniske forlag, adgang til alle tekniske oplysninger, diagnoseudstyr, specialværktøjer, relevant software og undervisning samt andet udstyr, der kræves til reparation og vedligeholdelse af de enkelte bilmærker og -typer.

Kommissionen har udmøntet disse principper i fire afgørelser, jf. bilagsboks 4.2.

⁴⁶ Kommissionens forordning (EF) Nr. 1400/2002 af 31. juli 2002 om anvendelse af traktatens artikel 85, stk. 3, på kategorier af salgs- og serviceaftaler vedrørende motorkøretøjer, jf. Artikel 4, stk. 2. Det gælder også diagnoseudstyr, specialværktøjer, relevant software og undervisning.

⁴⁷ Bilfabrikkerne har dog ifølge gruppefritagelsens regler ret til at undlade at give oplysninger om låsekoder og hastighedsbegrænsere til de uafhængige aktører. Det er præciseret, at det må de ikke gøre på en sådan måde, at det begrænser de frie værksteders adgang til oplysninger der muliggør andre reparation end dem der direkte har forbindelse til disse funktioner.

⁴⁸ Det vil blandt andet sige værksteder, producenter af reparationsudstyr og værktøj, uafhængige reservedelsforhandlere, tekniske forlag, automobilklubber og vejservicevirksomheder, jf. Kommissionens forordning 1400/2002 artikel 4. stk. 2 og Kommissionens vejledende bemærkninger til samme, herunder svar på spørgsmål 84 og 92.

Bilagsboks 4.2: Kommissionens afgørelser om adgang til teknisk information

Kommissionen har truffet afgørelse i fire sager, som på basis af tilsagn forpligter DaimlerChrysler, Fiat, General Motors og Toyota til at stille teknisk information om bilreparation til rådighed for alle uafhængige værksteder i EU.

For det første skal al den tekniske information, der stilles til rådighed for fabrikernes autoriserede reparatører, også stilles til rådighed for de uafhængige reparatører på ikke diskriminerende betingelser. Det betyder, at producenten fx ikke må forsinke leverancer til uafhængige værksteder, men skal give dem adgang til oplysningerne samtidig med de autoriserede værksteder. Den pris, som de uafhængige værksteder skal betale for oplysningerne, skal ligge på et rimeligt niveau.

For det andet skal de uafhængige reparatører have adgang til ikke-bundlet information, der er prissat således, at der tages hensyn til den udstrækning, hvori de har brug for den.

De fire bilfabrikker har gjort deres hjemmesider til den primære kilde til information. Der gives adgang dertil i en fastsat tidsperiode (af flere mulige længder) og således, at betaling for adgang til tekniske oplysninger i én time sættes til samme beløb for uafhængige som for autoriserede reparatører. Den fastsatte struktur for taksterne skal gælde uændret, så længe tilsagnet gælder - indtil 31. maj 2010. Satserne må kun ændres svarende til stigningen i det gennemsnitlige forbruger-prisindeks i EU25.

Kilde: Kommissionen: *Comp/E-2/39.140 – DaimlerChrysler, Comp/E-2/39.141 – Fiat, Comp/E-2/39.142 – Toyota og Comp/E- 2/39.143 – Opel.*

Med virkning fra 1. september 2009 træder en ny EU-forordning i kraft⁴⁹. Den fastsætter regler for typegodkendelse af nye biler, herunder grænser for indhold af skadelige partikler i bilers udstødning. Den kræver, at der stilles den nødvendige tekniske information til rådighed til alle reparatører. Fabrikanten skal sikre, at uafhængige aktører har ubegrænset og standardiseret adgang til informationer om reparation og vedligeholdelse af køretøjer via umiddelbart tilgængelige websteder med en ensartet søgefunktion. Det skal sikre, at uafhængige aktører ikke forskelsbehandles i forhold til de muligheder for adgang til tekniske oplysninger, som autoriserede reparatører har.⁵⁰ Fabrikanterne skal endvidere stille undervisningsmateriale til rådighed for uafhængige aktører og autoriserede forhandlere og reparatører. Reglerne gælder dog kun for nye biler, der typegodkendes efter 1. september

⁴⁹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 715/2007 af 20. juni 2007 om typegodkendelse af motorkøretøjer med hensyn til emissioner fra lette personbiler og lette erhvervs køretøjer (Euro 5 og Euro 6), om adgang til reparations- og vedligeholdelsesinformationer om køretøjer.

⁵⁰ For at opfylde denne målsetning skal informationerne fremlægges på en måde, der er i overensstemmelse med de tekniske specifikationer for OASIS-formatet. "OASIS-formatet" refererer til de tekniske specifikationer i OASIS-dokument SC2-D5 med titlen "Format of Automotive Repair Information", version 1.0 af 28. maj 2003.

2009. Det medfører, at alle de biler, der er typegodkendt før dette tidspunkt, ikke er omfattet af disse regler.

EU's rammevilkår om reservedele

Som nævnt skal reglerne i EU's gruppefritagelse om motorkøretøjer også sikre de uafhængige værksteders adgang til de nødvendige komponenter og reservedele, jf. bilagsboks 4.3.

Bilagsboks 4.3: Uafhængige værksteders muligheder for at konkurrere med autoriserede værksteder

Gruppefritagelsen indeholder bestemmelser, der sikrer, at uafhængige værksteder kan få leveret de reservedele, som er nødvendige for at kunne udføre reparation og -service.

Der er også i gruppefritagelsen taget højde for, at uafhængige værksteder skal have adgang til reservedele fra både producenterne af biler og til grossister udenfor producenterne systemer, så de effektivt kan konkurrere mod autoriserede værksteder. Gruppefritagelsen indeholder derfor en bestemmelse om, at en bilproducent ikke må indgå aftaler med sine autoriserede værksteder eller sin leverandør af reservedele, der forhindrer dem i at sælge både originale reservedele og reservedele af tilsvarende kvalitet til uafhængige værksteder⁵¹.

Kilde: Kommissionens forordning (EF) Nr. 1400/2002 af 31. juli 2002 om anvendelse af traktatens artikel 85, stk. 3, på kategorier af salgs- og serviceaftaler vedrørende motorkøretøjer.

EU's rammevilkår har også som mål at gøre det lettere for leverandører af reservedele at få adgang til markedet for reparation og service, jf. bilagsboks 4.4.

⁵¹ Gruppefritagelsens artikel 4, stk. 1, litra i) og j).

Bilagsboks 4.4: Lettere adgang til markedet for producenter af reservedele

Gruppefritagelsen sonderer mellem to kategorier af reservedele: De "originale reservedele" og "reservedele af tilsvarende kvalitet"⁵².

Gruppefritagelsen fastslår, at leverandører af reservedele uhindret skal have adgang til at markedsføre og sælge deres produkter både inden for de lukkede netværk af autoriserede værksteder og til uafhængige værksteder. Reglerne udelukker således aftaler mellem producenter af biler og leverandører af reservedele, der begrænser muligheder for at sælge direkte til andre aktører på markedet for reparation og service.

Reglerne udelukker også aftaler, der forhindrer de autoriserede værksteder i selv at vælge de salgskanaler, hvorfra de vil købe reservedele.

Det skal være muligt for både leverandører af originale reservedele og leverandører af reservedele af tilsvarende kvalitet at kunne sælge deres produkter direkte til både uafhængige og autoriserede værksteder. Som følge heraf kan værkstederne typisk tilbyde forbrugerne et valg inden for alternative, men egnede reservedele af samme kvalitet.

Kilde: Kommissionens forordning (EF) Nr. 1400/2002 af 31. juli 2002 om anvendelse af traktatens artikel 85, stk. 3, på kategorier af salgs- og serviceaftaler vedrørende motorkøretøjer.

⁵² Kommissionens forordning (EF) Nr. 1400/2002 af 31. juli 2002 om anvendelse af traktatens artikel 85, stk. 3, på kategorier af salgs- og serviceaftaler vedrørende motorkøretøjer, jf. artikel 1, litra t) og u).

BILAG 4.4: ADGANG TIL TEKNISK INFORMATION MV.

Importørernes salg af teknisk information

Bilimportørerne er fabrikernes repræsentanter i Danmark. De sælger tekniske oplysninger m.v., der kræves til reparation og vedligeholdelse af det enkelte bilmærke.

De fleste importører har på deres hjemmesider eller på link herfra oplysninger om bilfabrikernes/importørernes salgsbetingelser og priser for adgang til tekniske oplysninger. Det er dels i form af trykte vejledninger og manualer dels i form af on-line adgang til tekniske oplysninger⁵³.

Bilagstabel 4.3 viser eksempler på de beløb, som de uafhængige værksteder skal betale for at få de nødvendige tekniske oplysninger for at kunne reparere biler af de nævnte mærker.

Til de i tabellen anførte tariffer skal lægges forskellige former for minimums betaling. Det fører til, at prisen pr. gang for sjældnen brug af disse informationer, bliver højere end prisen pr. gang ved hyppig brug heraf.

Prisen for ét år svarer til prisen, som en autoriseret reparatør betaler for at være opkoblet ét år direkte hos importøren.

Konkurrencestyrelsen har spurgt importørerne, hvor hyppigt de uafhængige værksteder gør brug af denne mulighed. Nogle importører svarer, at de ikke har fået henvendelser om køb af teknisk information. Andre importører, især af de mest udbredte bilmærker, oplyser, at der sker et vist salg af teknisk information til uafhængige værksteder og tekniske forlag.

⁵³ On-line adgang kan købes på basis af den tid, oplysningerne skal være til stede. Mindste periode er én time hos de fleste (typisk på 3-4 EUR). Herudover er det fx muligt at købe for én dag (typisk omkring 20 EUR), én uge (typisk mellem 70 og 100 EUR), én måned (omkring 300 EUR), og ét år (mellem 1.300 EUR og 3.650 EUR).

Bilagstabel 4.3: Adgangsbetaling til tekniske oplysninger i det autoriserede system – udvalgte importører

Bilmærke	Én time	Én dag	Én uge	Én måned	Ét år
Fiat ¹	3 EUR	22 EUR		350 EUR	1300 EUR for ét mærke 2100 EUR for to mærker 3100 EUR for tre mærker
Ford ²	15 EUR				2600 EUR
Honda		90 DKK		670 DKK	7.599 DKK
Nissan	15 EUR			350 EUR	2.850 EUR
Opel ³	4 EUR	30 EUR	100 EUR	300 EUR	3650 EUR
Peugeot	4 EUR	20 EUR	90 EUR	290 EUR	2192 EUR
Suzuki ⁴	2 EUR	6 EUR	19 EUR	51 EUR	720 EUR
Toyota	3 EUR	16 EUR	72 EUR	240 EUR	2400 EUR

Note 1: Prisen er for dokumentation, reservedelskatalog og servicetidsplan for alle mærker inden for Fiat-koncernen (Fiat, Alfa Romeo og Lancia).

Note 2: Prisen for én informationspakke (mekaniske reparationer, ledningsdiagrammer og karosseri og lak)der gælder til en bestemt bil. Adgang til teknisk information er "tidsbegrænset" til 72 timer (3 dage) for de valgte informationspakker. De valgte informationspakker gælder for et angivet VIN-nummer (stelnummer). Informationen passer ikke nødvendigvis til andre biler. Betaling for et helt år dækker al information i alle pakker. Der skal betales et startgebyr på 50 EUR plus moms for at få adgang.

Note 3: For den første adgang vil et engangs registreringsgebyr på 15,00 EUR vil blive anvendt for evt. registrering af ny bruger. Et ekspeditionsgebyr på 3,90 pct. vil blive tillagt for eventuelle købte abonnemeter.

Note 4: Suzuki giver adgang til ét bestemt VIN-nr. dvs en bestemt bil, derfor er priserne for længere perioder lavere end de øvrige.

Anm.: Efter at Daimler og Chrysler ikke længere er i samme koncern er moderselskabet for Mercedes, Smart og Maybach nu Daimler AG

Kilde: DaimlerChrysler fra Kommissionens afgørelse Comp/E-2/39.140 – DaimlerChrysler. Fiat fra hjemmesiden www.technicalinformation.fiat.com, Peugeot fra hjemmesiden (public.servicebox.peugeot.com/tarifs-et-paiements/tarifs-et-paiements.DK.htm). Ford fra hjemmesiden www.etis.ford.com, Opel fra hjemmesiden www.gme-infotech.com og Toyota fra hjemmesiden www.toyota.com.

De enkelte bilfabrikanter/bilimportører, der sælger disse oplysninger, er ikke i konkurrence med hinanden på markedet for tekniske oplysninger om hver deres bilmodeller.

De tekniske forlags salg af teknisk information

En væsentlig kilde for de uafhængige værksteder til viden om tekniske emner er de oplysninger, som de kan få via de tekniske forlag.

På det danske marked findes to tekniske forlag – Tolerance A/S⁵⁴ og Autodata Skandinavien ApS⁵⁵. De er begge medlemmer af brancheforeningen Autig⁵⁶.

De tekniske forlag køber de tekniske oplysninger af bilimportørerne på tilsvarende måde som de uafhængige værksteder, jf. beskrivelsen oven for.

Bilfabrikkerne præsenterer deres tekniske oplysninger på forskellige måder. De tekniske forlag indarbejder teknisk information fra bilfabrikkerne i deres publikationer på en systematisk og ensartet måde og sælger disse til værksteder og andre interesserede i abonnement.

De tekniske forlag laver tegninger af ledningsdiagrammer. De giver anvisning på fejlfinding og på, hvordan reparation udføres. De fotograferer detaljer i biler, blandt andet for at kunne illustrere, hvor værkstederne finder de forskellige komponenter og dele af bilen

De tekniske forlag kan få de tekniske oplysninger fra bilfabrikkerne lige så snart en ny model lanceres. De må holde sig ajour med ændringer i modeller og nye bilmodeller hos importørerne.

De tekniske forlag sælger disse oplysninger i forskellige pakker med et eller flere af elementerne, tekniske data, serviceskemaer, reparationstider, ABS-bremser, motorstyring, diagnose, aircondition, airbag og ledningsdiagrammer– i moduler for person/varebiler og for last/varebiler - og enten på DVD eller som Web-baserede løsninger. DVD'en købes til eje og vedligeholdes ved årlige opdateringer. Netudgaverne købes i årsabonnement. Priserne afhænger af, hvor mange dele kunden aftager, men ligger typisk i størrelsesorden omkring 6.000 kr. plus moms om året.

De tekniske forlags publikationer indeholder efter deres egne oplysninger de fleste af de informationer et værksted har brug for til service og reparation af de gængse bilmærker på det danske marked. De dækker de almindeligt forekommende bilmærker og bilmodeller typisk i årgange fra 1990'erne og fremefter.

CAD og Autigs undersøgelse om teknisk information

De to organisationer har foretaget en undersøgelse blandt udvalgte medlemmer om adgangen til teknisk information.⁵⁷

⁵⁴ Tolerance A/S er et selskab i Hella-koncernen.

⁵⁵ Autodata Skandinavien. Det er britiske Autodatas skandinaviske partner og markedsfører Autodata's produkter i Danmark og Norge. På sin hjemmeside oplyser Autodata Skandinavien, at firmaet har mere end 3.000 bilværksteder i Norden som faste kunder.

⁵⁶ Autobranchens Handels- og Industriforening i Danmark.

Formålet med undersøgelsen har været at belyse og beskrive de aktuelle forhold hos CAD værksteder og AUTIG medlemmer i forbindelse med det daglige arbejde med reparation af biler, samt udarbejdelse af redskaber og dokumentation for de uafhængige værksteder, så disse har mulighed for at gennemføre servicering, reparation og montering af ekstratilbehør. Undersøgelsen tager sit udgangspunkt i følgende temaer, jf. bilagsboks 4.5.

Bilagsboks 4.5: Undersøgelsestemaer

- adgang til servicedokumentation, reparationsvejledninger og serviceskemaer fra bilproducenten
- adgang til, af bilproducenterne udsendte service bulletiner om krævede opdateringer og servicering af biler
- adgang til fejlkodeoplysninger i bilens computerstyring, her i blandt udlæsning og sletning af fejl, oversættelse af fejlkoder i fejlbeskrivelser, samt programmering og kodning af udskiftede reservedele og eftermonteret tilbehør
- adgang til teknisk udstyr til datatransmission og scanning af bilens computersystem indeholdende originale data fra bilproducenterne
- adgang til af bilproducenterne genererede softwareopdateringer fra bilfabrikanternes interne netværker, her i blandt kommunikationsstandarder og adgangskoder

Kilde: CAD og Autigs undersøgelse "Konkurrencemæssige forhold i forbindelse med adgang til af bilfabrikken udarbejdet bilrelateret dokumentation, bilens datakommunikation, softwaredata, reparationsvejledninger og specialværktøjer", december 2008

Konklusionen er, at de uafhængige værksteder og leverandører til de uafhængige værksteder har svært ved at:

- skabe sig den fornødne adgang til og indsigt i bilens operativsystem,
- få mulighed for at afslutte en gennemført udskiftning af dele gennem korrekt registrering af delens identifikationskode i bilens computerenhed. (Dele kan være originalt tilbehør og udstyr, parallelt produceret tilbehør, eller en tredje parts eftermarkedssdel),
- definere, lokalisere og slette en registreret fejl i bilens computerenhed
- få adgang til nødvendig dokumentation til værkstedshåndbøger, data og serviceinformationer fra bilfabrikkerne og
- få adgang til nødvendigt specialværktøj for at løse opgaven

Eksemplerne i rapporten viser også, at det generelt er svært for et uafhængigt værksted at finansiere relevant udstyr og de dertil krævede årlige softwareopdateringer, samt permanente opkoblinger til bilfabrikkernes interne netværker.

⁵⁷ CAD og Autigs undersøgelse "Konkurrencemæssige forhold i forbindelse med adgang til af bilfabrikken udarbejdet bilrelateret dokumentation, bilens datakommunikation, softwaredata, reparationsvejledninger og specialværktøjer", december 2008.

Det fremgår endvidere af undersøgelsen, at selvom et uafhængigt værksted har den nødvendige opkobling til en bilproducentens interne netværk, er det ikke det samme som, at det uafhængige værksted problemfrit kan anvende og downloade alle nødvendige oplysninger og software programmer. Der kræves forskellige godkendelsesrutiner og forretningsgange, for at få registreret reservedele i bilens computerenhed. Desuden kan der ikke frit downloades nødvendige opdateringer til bilens hukommelse, uden at en autoriseret forhandler skal fungere som mellemmand, mellem det uafhængige værksted og bilproducenten.

CAD's medlemsundersøgelse

CAD repræsenterer mere end 1.600 værksteder i den uafhængige del af branchen. De har foretaget en undersøgelse blandt sine medlemmer⁵⁸. Den siger blandt andet noget om, hvor gamle de biler er, som medlemmerne får ind på deres værksteder.

Aldersfordelingen for bilerne hos CAD's medlemmer sammenlignes med bilernes fordeling efter alder generelt for den danske bilpark. Billedet fremgår af bilagstabell 4.4.

Hvor 27 pct. af alle personbiler er mindre end fire år gamle, er andelen af de nyeste biler hos CAD's medlemmer kun 17 pct. For CAD's medlemmer udgør reparationer af biler, der er mellem 4-6 år gamle, en særlig stor andel (40 pct.), hvorimod de mellem 4-6 år gamle biler kun udgør 14 pct. af den samlede bilpark. Biler, der er mere end 6 år gamle, udgør 59 pct. af alle personbiler. CAD's medlemmer har ca. 46 pct. af deres biler i den aldersgruppe. Når CAD's medlemmer har særlig godt fat i bilerne allerede fra de er 4 år gamle, kan det skyldes, at omkring halvdelen af CAD's medlemmer indgår i værkstedskæder⁵⁹.

⁵⁸ CAD's (Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark) medlemsundersøgelse, 2008.

⁵⁹ CAD og Håndværksrådet, CAD's medlemsundersøgelse 2008, side 3.

Bilagstabel 4.4: Aldersfordelingen på biler for CAD's medlemmer og for hele bilparken

	2008	2006	2008
Kundebilers alder	CAD's medlemmer	Hele bilparken	Hele bilparken
0-3 år	17 pct.	20 pct.	27 pct.
4-6 år	40 pct.	14 pct.	14 pct.
Over 6 år	46 pct.	66 pct.	59 pct.

Note: CAD's undersøgelse er baseret på 448 besvarelser. Næsten halvdelen af CAD's medlemmer er med i en værkstedkæde. Bilparken består af alle indregistrerede personbiler

Anm.: Procenterne summer ikke til 100 pct. for CAD's medlemmer, da virksomhederne har angivet en procent-sats for hver alderskategori, og de i visse tilfælde har angivet 3 satser, der ikke summer til 100 pct. Talle-ne fra 2008 er ikke fra CAD's undersøgelse men fra Danmarks Statistik, Tabel Bil 8.

Kilde: CAD og Håndværksrådet, CAD's medlemsundersøgelse 2008, side 10 og Danmarks Statistik - 2008.

Konkurrencestyrelsen

Nyropsgade 30

1780 København V

Tlf.: 72 26 80 00

Fax: 33 32 61 44

e-mail: ks@ks.dk

www.ks.dk

Økonomi- og
Erhvervsministeriet