

Podcast Konkurrenten

Avsnitt 36: Och bilen går bra

Textversion av Konkurrenten avsnitt 36 (publicerat 17 januari 2019), vill du hellre lyssna på avsnittet kan du ta del av det på vår webbplats www.konkurrensverket.se/konkurrenten.

Johan Hedelin:

Välkommen till Konkurrenten, Konkurrensverkets podd där vi pratar om konkurrens- och upphandlingsfrågor. Jag som leder den här podden heter Johan Hedelin och jag är chef för Konkurrensverkets Analysavdelning. Vi ska ta en tur längs memory-lane till 1980-talet, Roy och Rogers mack eller rättare sagt Roy och Rogers bilservice som den faktiskt hette i tv-serien. Det var en tv-serie som sändes i slutet av 1980-talet. Den handlade om en liten bilverkstad som hotades av nedläggning när kommunen ville dra en motorväg rakt över tomten där macken ligger. Men allting ordnade sig till slut, rivningen stoppades och brödernas mack överlevde. Nu ställer vi oss frågan hur hade det sett ut för macken i dag? Hur har marknaden för bilverkstäder förändrats med åren? Och vi ska prata om dagens bilmarknad med våra två inbjudna experter, först har vi Helen Bernerfalk från Konsumenternas Försäkringsbyrå, välkommen!

Helen Bernerfalk:

Tack.

Johan Hedelin:

Och sedan har vi Stig-Arne Ankner från Konkurrensverkets Analysavdelning, välkommen!

Stig-Arne Ankner:

Tack.

Johan Hedelin:

Vad karaktäriserar egentligen dagens bilmarknad, Stig-Arne?

Stig-Arne Ankner:

Ja vanligen när man tänker på denna marknad så är det tillverkning och försäljning av nya bilar och även försäljning av begagnade bilar. Men kanske väl så viktigt är verkstadssidan där bilar servas och repareras vid skada. Verkstadsmarknaden är en typisk så kallad eftermarknad, en marknad som alltså är naturligt kopplad till, och nödvändig för en annan primär marknad om man säger så. Och den är ju till för att produkterna ska kunna fungera och användas av kunden över tid och hållas i gott skick och kunna repareras efter behov.

Johan Hedelin:

Vad betyder att det är en eftermarknad?

Stig-Arne Ankner:

Ja vi kan ju se på andra exempel på eftermarknader, det är ju tillbehör och det kan vara kundsupport, tonerkassetter till skrivaren och kaffekapslar till kaffemaskinen.

Johan Hedelin:

Är det bra eller dåligt att det är en eftermarknad?

Stig-Arne Ankner:

Det är ju nödvändigt att det finns många gånger för att liksom hålla som jag sade produkten vid liv och att den kan användas över tid.

Johan Hedelin:

Helen, bilmarknaden vad tänker du på som jobbar med försäkringar i vanliga fall?

Helen Bernerfalk:

Ja alltså dagens bilmarknad och det som är nytt när det gäller försäkringar är väl att man allt mer köper produkter i paket. När man köper en ny bil så ingår ofta försäkring, lån om man tecknar ett serviceavtal och i och med det så får man en rabatt och då är man oftast uppbunden med samma försäkringsbolag under åtminstone en tre års period. Det är allt vanligare att konsumenter som kontaktar oss då på Konsumenternas Försäkringsbyrå att de har frågor om gratisförsäkring som de har fått då de har köpt en bil, den gäller kanske utan kostnad i sex månader men sedan är man uppbunden på ett försäkringsbolag.

Johan Hedelin:

Vi har ju varit ute och intervjuat en del på försäkringsmarknaden och det många säger är att vi har väldigt mycket försäkringar. När vi skrev en rapport om djurförsäkringar kom vi fram till att vi var mest försäkrade i åtminstone hela Europa. Är det här någonting som karaktäriserar svenskar tror ni?

Helen Bernerfalk:

Vi har ju kollektiva försäkringar via facket till exempel, det är väl något som av

tradition gör att vi är vana vid att ha en försäkring. Hemförsäkringar har 97 procent av svenskarna och det är ju en ganska hög siffra.

Johan Hedelin:
Stig-Arne?

Stig-Arne Ankner:

Ja, det är helt uppenbart att vi försäkrar oss väldigt mycket och som du sade på djurförsäkringar är vi väldigt "out-standing" på i ett europeiskt sammanhang. Det förekommer väldigt sparsamt i andra länder att man försäkrar djur. Och vi är även väldigt noga med att försäkra våra bilar och vi gör det även långt upp i bilens ålder, det är också en stor skillnad mot andra länder. Vad det beror på att vi försäkrar oss så mycket det har jag inget direkt svar på men vi synes inte gilla risker och vi är trygghetssökande och kanske är det så att vårt relativa välstånd gör att vi har råd att försäkra oss.

Johan Hedelin:
Gäller det här er själva också? Har du en bilförsäkring?

Stig-Arne Ankner:

Jag har en bilförsäkring och jag har en helförsäkring, min bil är bara ungefär fem år så jag behöver nog en helförsäkring några år till i alla fall.

Johan Hedelin:
Helen, har du en bilförsäkring?

Helen Bernerfalk:

Ja, min bil är fyra år och jag tecknade ju ett sådant avtal med lån, försäkring och serviceavtal när jag köpte den för fyra års sedan. Och sedan har jag fortsatt att ha försäkring i samma bolag.

Johan Hedelin:
Jag tror många är osäkra på det här vad skillnaden är mellan hel och trafikförsäkring och andra varianter som finns också. Kan du förklara det Helen?

Helen Bernerfalk:

Trafikförsäkring måste ju alla ha enligt lag på sin bil så länge den inte är avställd utan man använder den i trafik. Och den innehåller ju skydd för alla personskador både för förare och passagerare i bilen och för de som skadas av bilen men finns utanför den. Och det gäller även för egendom som bilen skadar, om man kör på en brevlåda, ett staket eller någonting sådant.

Johan Hedelin:
Kan det ibland räcka med en trafikförsäkring?

Helen Bernerfalk:

Ja det beror på hur stort trygghetsbehov man har, har man en väldigt gammal bil så kanske man tycker att det är tillräckligt med en trafikförsäkring. Men en halvförsäkring som då är nästa steg är en paketlösning med bland annat räddningsmoment som innebär att bilen bärgas om den stannar när man är ute och kör och transporteras till verkstad.

Johan Hedelin:

De som hör av sig till er på Konsumenternas Försäkringsbyrå vad har de för ärenden? Vad vill de?

Helen Bernerfalk:

Vi får 11 000 ärenden registrerade om året och drygt hälften är klagomål på ett eller annat sätt. Ofta är det på skaderegleringen som man klagar. Det är ju då man får varan levererad och då upptäcker vad den innehåller och ofta har man väldigt högt ställda förväntningar på innehållet. De infrias kanske inte då.

Johan Hedelin:

Vet folk vad de har köpt?

Helen Bernerfalk:

Nej, inte alltid. Skadefrågorna som vi får det är ju till exempel maskinskadeförsäkring och den gäller ju bara upp till ett visst antal mil eller till en viss ålder på bilen. Och det är ju många som inte känner till att det finns en sådan begränsning och då kanske den precis har passerats när motorn lägger av.

Johan Hedelin:

Vad säger du Stig-Arne? Det här att Konkurrensverket också har arbetat med försäkringsmarknaden. Hur kom det sig?

Stig-Arne Ankner:

En anledning är faktiskt att vi har tittat på vår systemmyndighet Konsumentverket som i flera år har skrivit rapporter om olika konsumentmarknader och där har man lyft fram just försäkringsmarknaden, inte minst just bilförsäkring och verkstadstjänster kopplade till det, som särskilt problematiska marknader för konsumenterna. Konsumenterna är uppenbarligen noga med att skaffa en försäkring men kanske ofta har man även synpunkter på hur man bemöts och hur det fungerar när man vill utnyttja denna försäkring och till exempel få bilen lagad.

Johan Hedelin:

Läser man villkoren särskilt noggrant eller vet man vad man har köpt, är den grundläggande frågan?

Stig-Arne Ankner:

Det är nog tveksamt om man läser jättenoggrant. Det är ett intressant faktum faktiskt utifrån våra intressen att försäkringsbolagen har en väldigt hög lönsamhet

just på bilförsäkringar trots att det är ganska lätt för oss att byta bolag och göra prisjämförelser. En orsak till att det kan vara svårt att göra direkta jämförelser, det kan vara att man ofta köper försäkringen i paket helt enkelt och man får korsvis rabatter med andra försäkring för till exempel villa och båt m.m. som gör prisjämförelsen svår.

Johan Hedelin:

För när byter människor faktiskt försäkring tror ni?

Helen Bernerfalk:

Det är nog ofta när man är missnöjd efter en skada, det hör man ofta att då vill man byta försäkringsbolag.

Johan Hedelin:

Och då är det litet försent.

Helen Bernerfalk:

Ja och sedan kan det vara när du byter bil kanske. Jag tror man byter bilförsäkring oftare eftersom bilen byts ju ut oftare kanske än vad bostaden gör. Så hemförsäkringen kan ju rulla på hela livet i samma bolag.

Johan Hedelin:

Är försäkringarna en del av eftermarknaden skulle ni säga?

Stig-Arne Anknær:

Ja det skulle jag nog säga.

Helen Bernerfalk:

Ja det blir väl allt mer så.

Johan Hedelin:

Är det en viktig del? Är det den viktigaste delen? Eller är verkstäderna en viktigare del av det hela?

Stig-Arne Anknær:

Det beror ju litet grann på vad man får för typ av skada. Generellt är det verkstäderna och den allmänna servicen som är viktig och en stor kostnad. Men om du väl råkar ut för en eller flera skador blir försäkringen väldigt viktig också.

Johan Hedelin:

Men ibland, när det är skadereglering, händer det väl att man är missnöjd med var man får gå med bilen eller hur ser det ut?

Helen Bernerfalk:

Ja så är det ju. Det är ju oftast i försäkringsvillkoren där står det ju inskrivet hos de

allra flesta bolag, att bolaget bestämmer ersättningsform och var man reparerar skadan om den ska repareras.

Johan Hedelin:

Hur skulle man definiera en märkesverkstad?

Stig-Arne Ankner:

En märkesverkstad är helt enkelt en verkstad som ingår i det nät av auktoriserade verkstäder som i stort sett alla tillverkare genom alla agenter har.

Johan Hedelin:

Och hur skulle man definiera en märkesförsäkring?

Helen Bernerfalk:

Det är en försäkring som enbart de kan teckna som har bil av ett visst märke.

Johan Hedelin:

Om man har en märkesförsäkring får man reparera bilen var som helst då?

Helen Bernerfalk:

Nej då är det ju det märkets auktoriserade verkstäder som man måste vända sig till.

Johan Hedelin:

Något nytt också är privatleasing. Vad är det bra för?

Helen Bernerfalk:

Det är ju bra på det sättet att du delar upp dina kostnader så därför är det många som lockas av att kunna köpa en ny bil mot en månadskostnad som är begränsad i stället för att ta större och låna köpa en ny bil. Speciellt bland yngre så är det en växande marknad. Och då är det ju för det mesta så att försäkringen ingår i det här paketet och det begränsar ju de som har möjligt att göra ett aktivt val själva.

Johan Hedelin:

Och då ingår verkstäderna indirekt också. Hänger det ihop det här med märkesförsäkring och märkesverkstäder? Vem äger märkesförsäkringarna?

Stig-Arne Ankner:

Märkesförsäkringar är ju någonting som har kommits överens om, alltså mellan ett försäkringsbolag och ett märke, om att en viss försäkring ska se ut på ett visst sätt och innehålla vissa saker och den erbjuds ofta när man köper en bil av återförsäljaren.

Johan Hedelin:

Hur blev det så, Helen?

Helen Bernefallk:

Alltså jag har jobbat med försäkring sedan slutet på 90-talet och åtminstone sedan dess har man gjort så på de flesta bolag. Och det finns vissa stordriftsfördelar med det där, man kan ju pressa ner priset genom att upphandla verkstäder och man har väl större koll på kvaliteten och kan säkra den när man vet vem som utför tjänsten.

Johan Hedelin:

Är det bara konsumenterna som är bekymrade över detta, Stig-Arne, eller finns det andra?

Stig-Arne Ankner:

Verkstäderna själva har ju ofta synpunkter på hela det här systemet. De som blir upphandlade är naturligtvis ofta glada för det. Men det är ju även verkstäder som då hamnar utanför de avtalade verkstäderna som kan uppleva problem, att de får i så fall mindre jobb helt enkelt, utan jobben binds upp via avtal med försäkringsbolag och det blir svårigheter för kanske framför allt ickeauktorerade verkstäder att få uppdrag. Man kan tillägga här möjligtvis att sedan många år används i branschen ett kalkylsystem för att beräkna tid och kostnad för att reparera alla typer av skador på bilarna. Det kallas CABAS-systemet och detta system, som faktiskt ägs gemensamt av de fyra största försäkringsbolagen, de används för att reglera den ersättning försäkringsbolagen betalar till verkstäderna i en skala. CABAS-systemet är säkert ett effektivt system men det är också ett sätt för försäkringsbolagen att skaffa sig god kontroll över och kunna förutse exakt vad olika reparationer kommer att kosta.

Johan Hedelin:

Hur fungerar systemet?

Stig-Arne Ankner:

Systemet fungerar så att det är ett dataprogram helt enkelt som verkstäderna går in i och lägger in alla fakta kring en skadad bil. Sedan sker en automatisk eller en med handpåläggning godkännande av försäkringsbolaget att reparera bilen utifrån vad som behöver göras. Och i det här systemet finns framför allt tider för hur lång tid det beräknas ta att göra olika sorters reparationer, det finns även individuella lönekostnader och prislistor och vissa rabatter i systemet. Sammantaget så får du fram vad det kostar att göra en specificerad reparation.

Johan Hedelin:

Är alla med i det här systemet?

Stig-Arne Ankner:

Ja i princip. Eftersom de fyra största försäkringsbolagen är delägare till systemet så blir det ju det som blir allena rådande nästan på marknaden. Och de verkstäder

som vill kunna ta försäkringsjobb blir därmed också hänvisade till att använda och därmed också behöva köpa detta system.

Johan Hedelin:

Så man ska inte bara vara bilmekaniker nu utan man ska vara dataoperatör också?

Stig-Arne Anknær:

Absolut. Och just det här att systemet blir tillämpat överallt, det blir en förhållandevis hård styrning utav verkstädernas prissättning via det här systemet. Och det är ju någonting som kan ge verkstäder begränsade möjligheter att påverka sin egen verkstadsaffär och i förlängningen också kanske deras sätt att fungera och konkurrera effektivt.

Johan Hedelin:

En intressant fråga är vad myndigheter och oberoende konsumentportaler kan göra på de här marknaderna. Helen, vad gör ni på försäkringssidan för att de här eftermarknaderna ska fungera bättre?

Helen Bernefalk:

På vår webbplats konsumenternas.se så jämför vi i dag innehållet i försäkringarna. Men vi har inlett ett arbete nu för att även komplettera med prisuppgifter så att man ska kunna jämföra både innehållet i villkoren och priset. Och det är ju ett sätt att ge konsumenten en fullständig bild. Än så länge är det diskussioner med bolagen men flera har redan meddelat att de är intresserade. Man värdesätter ju att vi är oberoende jämfört med många andra jämförelsesiter.

Johan Hedelin:

Vad har konkurrensmyndigheterna gjort genom åren på bilmaknaden?

Stig-Arne Anknær:

Ja, bilmaknaden liksom alla andra marknader övervakas ju och ska följa de konkurrensregler som finns. Konkurrensrätten innebär rent allmänt begränsningar i förhållandet mellan tillverkare och deras återförsäljare och även verkstäder. En återförsäljare och verkstäder som är fristående från tillverkarna förväntas nämligen konkurrera fritt om olika jobb. En tillverkare får därför inte styra till exempel priser och övriga villkor för dessa återförsäljare och verkstäder. För de flesta marknader så finns det något som kallas det vertikala gruppundantaget. Det är ett regelverk som är ämnat att ge vägledning för alla företag genom att sätta vissa generella gränser för till exempel hur en tillverkare kan styra företag i sitt distributionsnät. I bilsektorn har det tidigare funnits ett särskilt bilgruppundantag som var mer direkt anpassat till återförsäljning och verkstadstjänster just i denna bransch. Sedan ett antal år har detta gruppundantag enbart kommit att gälla relationen mellan tillverkare och verkstäder medan reglerna för återförsäljning numera ryms inom det generella vertikala gruppundantaget. Anledningen till att vi har dessa så kallade gruppundantag, det

är helt enkelt att framför allt kommissionen på tidigt 1980–1990-tal hade en väldig massa individuella konkurrenslagsärenden som tog mycket tid och kraft för kommissionen och man utarbetade därför en slags vägledning, dessa gruppundantag, som skulle göra det lättare för företag i alla led att veta var går gränsen. Det fanns alltså svarta och vita listor för vad man fick lägga in i ett återförsäljaravtal till exempel. Och därmed har tillämpningen av de här reglerna givits en tydlig ram och kommissionen och även vi som nationell konkurrensmyndighet har naturligtvis kunnat jobba mer effektivt med de här frågorna.

Johan Hedelin:

Blev det bättre för konsumenterna? Vad konkret?

Stig-Arne Ankner:

Ja, det är alltid svårt att visa på konkreta förbättringar men det finns en gemensam syn på det. Det är mycket tid och kraft som kan sparas genom att man vet vilka regler som gäller.

Johan Hedelin:

Nu tänkte jag glida vidare till ett ord som väldigt ofta hörs i de här diskussionerna med försäkringar. Helen du berättade att trafikförsäkringen omfattar om man skadar sig själv eller någon person eller någon annans bil, men vad är vagnskadegarantin egentligen? Kan man garantera att en vagn inte blir skadad?

Helen Bernerfalk:

En vagnskadegaranti är egentligen en vagnskadeförsäkring kan man säga. Nya bilar som säljs i Sverige de medföljs av en vagnskadegaranti som gäller i tre år och som gäller för skador på vagnen, man kan säga plåtskador på bilen helt enkelt.

Johan Hedelin:

Hur blev det så, Stig-Arne?

Stig-Arne Ankner:

Ja det finns faktiskt en historia kring det här och den går tillbaka till 1950-talet faktiskt när Volvo började bli riktigt stora och lanserade sina nya bilmodeller som är kända av oss alla, alltifrån PV och Amazon. De erbjöd inledningsvis någonting som de kallade en garanti, alltså helt enkelt att de sade sig gratis ta om hand alla eventuella fel som kunde uppkomma på de här bilarna. Någonting som är intressant är att detta prövades faktiskt rättsligt vid denna tiden för att det var ju faktiskt oklart om det skulle ses som en försäkringsrörelse som Volvo bedrev. I så fall så hade Volvo inte något tillstånd för att bedriva sådan försäkringsrörelse. Volvo friades i det målet men numera är denna fråga inte relevant eftersom alla tillverkare, generalagenter sedan länge upphandlar det som kallas vagnskadegaranti av något försäkringsbolag. Det är ju samtidigt en berättigad fråga om det bör kallas en garanti för som Helen sade så är det ju egentligen en vanlig försäkring.

Johan Hedelin:

Och som försäkring, är vagnskadegarantin en bra eller en dålig försäkring, Helen?

Helen Bernerfalk:

Alltså man betalar ju ingen direkt premie för den så på så sätt är den ju bra men självrisken är ju hög ibland är den ända upp till 10 000 kanske. Så det är ju många som hör av sig till oss och är väldigt överraskade över att självrisken är så väldigt hög. Egentligen är så är generalagenten försäkringstagare och den som köper bilen är ju försäkrad och det innebär att man har ju inget eget avtal med försäkringsbolaget så i de här avtalen finns det en del oväntade begränsningar, fast man skyddas ju inte av någon lagstiftning som försäkrad. Till exempel kan det ju finnas bestämmelser att man måste anmäla en skada inom sex månader för att få ersättning och det händer ju också att vi får frågor om det, att man har missat att anmäla och fått besked att det är för sent.

Johan Hedelin:

Måste man reparera bilen på en märkesverkstad också?

Helen Bernerfalk:

Ja.

Johan Hedelin:

Hur är det med service? Måste den göras på en märkesverkstad?

Stig-Arne Ankner:

Den frågan som är aktuell är ju ofta om garantiregler gäller om man servar en bil på något annat ställe. Och det är klart och tydligt och det anges också i de gruppundantag som jag nämnde att det spelar ingen roll var du servar en bil. Så länge det görs på ett fackmannamässigt sätt och de reservdelar som används är av sådan kvalitet som märkesdelarna är så är det ingenting som påverkar.

Johan Hedelin:

Om vi kastar loss från Sverige, hur ser det ut i andra länder? Har man vagnskadegaranti och är man lika högt försäkrade?

Helen Bernerfalk:

Jag är inte så väldigt insatt i det där men man skulle ju tro att man inte är lika försäkrad som i Sverige och det är mer separata delar också som man plockar på sig. I Sverige har vi ju väldigt mycket paketerade produkter, vi har hemförsäkring som innehåller allt man kan tänka sig och en bilförsäkring är ju klassiskt uppdelad i trafik-, halv- och helförsäkring.

Johan Hedelin:

Och vagnskadegarantin, finns den någon annanstans, Stig-Arne?

Stig-Arne Ankner:

Nej detta är en helt unik svensk företeelse faktiskt och finns inte i andra länder.

Johan Hedelin:

Unik sade du, hur menar du? Är den unikt bra eller är den unikt dålig eller unikt påverkande på något sätt?

Stig-Arne Ankner:

Det som kan noteras är faktiskt att det går inte att köpa en vanlig bil i Sverige i dag utan denna vagnskadegaranti även om man uttryckligen inte vill ha den. Detta system finns faktiskt inte på till exempel lätta lastbilar eller caddies och det är ju intressant. Någon vi har pratat med gjorde kopplingen till just det som jag nämnde tidigare om Volvo som är Sveriges sedan länge ledande bilmärke och som introducerade vagnskadegarantin en gång i tiden, de säljer inga lätta lastbilar. Om det har något samband det vet vi inte, men vi har inte funnit någon annan mer generell förklaring till varför just Sverige har detta system på personbilar men inte för till exempel lätta lastbilar eller caddies.

Johan Hedelin:

Men varför skulle man vilja köpa en bil utan vagnskadegarantin om man kan få den med vagnskadegarantin?

Stig-Arne Ankner:

Därför att vagnskadegarantin kostar ju någonting och detta pris eller denna premie ligger ju i nybilspriset. Och den premien och storleken på den vet vi inte och därför kan man inte jämföra den på ett korrekt sätt med om du skulle ha köpt den här försäkringen själv, som i en vanlig helförsäkring.

Johan Hedelin:

Hur kommer det sig att man erbjuder vagnskadegarantin?

Stig-Arne Ankner:

Ja om vi lyssnar på tillverkarna så är ju de måna om att de får vara de som reparerar fel på bilen, framför allt säger de när bilen är relativt ny för det kan finnas barnsjukdomar de första åren. Det kan vara nya tekniska lösningar som de har fört fram och olika materialval och de säger att det är väldigt viktigt att eventuella reparationer till exempel görs på ett korrekt sätt. Och om det inte görs på ett korrekt sätt så riskeras ju deras goodwill, som märke och som tillverkare. Från vår sida så kan vi väl se att, det är naturligtvis så att vagnskadegarantin liksom marknads andra vanligt förekommande märkesförsäkringar framför allt, där sker som vi har nämnt tidigare, väldigt stark styrning av skador och service till det auktoriserade nätet, till märkesverkstäderna. Det ligger naturligtvis i tillverkarens och märkesverkstädernas intresse att få göra dessa jobb.

Johan Hedelin:

Nu ska vi se om jag har förstått det här rätt. Alltså bilen säljs med en rätt så hög

försäkring som man inte kan välja bort. Försäkringsbolagen har relationen med verkstäderna och talar om vilken verkstad man ska använda. Vem är det egentligen som bestämmer på den här marknaden?

Stig-Arne Ankner:

Det är helt enkelt så att både försäkringsbolag och tillverkaren har naturligtvis en stark ställning, både genom sin så att säga storlek och för tillverkarna naturligtvis att det är de producerar den ursprungliga produkten och kan och vet mest om produkten.

Johan Hedelin:

Och vilket är bilägarnas val? Vad kan bilägaren göra mer än att välja vilken bil man vill ha?

Stig-Arne Ankner:

Bortsett från vagnskadan som bestäms utav tillverkarna de första tre åren så kan man ju välja ett försäkringsbolag för trafikförsäkringen, de första tre åren i alla fall. Och sedan efter normalt sett efter tre år så kan man välja försäkringsbolag. Men däremot så har man väldigt svårt att styra var bilen repareras vid en försäkringsskada för det har försäkringsbolagen, normal sett, ett avtal med vissa verkstäder.

Johan Hedelin:

Man köper en bil, det kommer med en försäkring som är i ett visst bolag som kommer med bilen och sedan bestämmer det här försäkringsbolaget var man ska reparera bilen. Kan jag välja någonting mer än vilken bil jag vill ha som konsument? Och vilket ansvar har jag? Vilka möjligheter har jag?

Helen Bernerfalk:

Du kan ju välja att teckna halvförsäkringen, det som är förutom själva vagnskadedelen, den kan du ju teckna i vilket bolag du vill. Men det är klart att det blir ju smidigt att ha det i samma bolag, så det är nog många som väljer att ta det bolaget där vagnskadegarantin finns.

Johan Hedelin:

Vad är det för klagomål ni brukar få gällande annat än just skaderegleringen?

Helen Bernerfalk:

En vanlig fråga det är att man blir väldigt överraskad av att försäkringsavtal normalt är ettåriga. Ofta kanske man har blivit kontaktad av ett försäkringsbolag och fått ett erbjudande om en väldigt låg premie och då tänker man, åh nu ska jag byta försäkring här på en gång, och får reda på att nej det kan du inte förrän huvudförfallodagen om ett halvår. Och det känner man inte till som regel. Men där har det börjat komma en del nya aktörer som erbjuder försäkring efter körstil bland annat och de har inte någon bindningstid alls utan du kan byta försäkring direkt.

Johan Hedelin:

Så om jag säger att jag har en bra körstil så får jag en låg försäkringspremie?

Helen Bernerfalk:

Det mäts ju via en app som regel, som mäter hur du kör. Så premien sätts delvis efter hur du kör och sedan är det även en del som är fast oberoende av körstil.

Johan Hedelin:

Hur fungerar det där rent tekniskt? Det låter rätt så komplicerat och avancerat? Klarar alla bilar av detta?

Helen Bernerfalk:

Nej, de får inte vara hur gamla som helst. Nu minns jag inte exakt vilken årsmodell det är, men det är ganska långt bakåt, tio år åtminstone. Då finns det en port under ratten som man stoppar in en liten dosa, som då kan mäta det här.

Johan Hedelin:

Vi kommer tillbaka litet grann till det här med Roy och Roger. Hade de vetat om den här porten och kunnat använda den?

Helen Bergenfalk:

Ja det är väl frågan om de hade hängt med där i tekniken, det får man väl hoppas.

Johan Hedelin:

Vad säger du Stig-Arne?

Stig-Arne Ankner:

Ja det beror väl helt enkelt på hur intresserade de hade visat sig vara av datorer, hur villiga de var att åka på kurser och lära sig den här nya tekniken. Kanske även om de hade anammat den här utvecklingen så hade det möjligen varit så att de i dag ändå hade tillhört någon större allbilskedja för att lättare kunna hävda sig mot både försäkringsbolag, tillverkare, generalagenter och även gentemot konkurrerande auktoriserade verkstäder.

Johan Hedelin:

Frågan vad hade hänt med Roy och Rogers mack, som jag förstår det vet vi inte riktigt, det beror på om de hade gått kurser och uppdaterat sin datavana. Men vad skulle konsumenten som faktiskt vill gå till Roy och Rogers mack och vara aktiv, förhandla om priset och höra historier om hur det gick med bilreparationerna och vad som hände och vilka delar av bilen som mår bra. Var ska han gå i dag?

Helen Bergenfalk:

Alla verkstäder är ju inte, eller alla skador är inte försäkringsskador, man går ju till verkstäder av andra anledningar också kanske.

Johan Hedelin:

Det finns ju allt färre Roy och Roger verkar det som, gäller det bara Roy och Roger eller gäller det alla Roy och Rogers i hela landet?

Stig-Arne Ankner:

Ja det är ju helt klart att vi har en marknad i stark förändring. Det är en snabb teknisk utveckling, alltmer elektronik, vi får elbilar och bilarna är uppkopplade till nätet etc. Och det innebär helt enkelt att det ställs allt hårdare krav på verkstädernas kompetens och det kräver tillgång till rätta verktyg och att få del av data från bilarna och det kräver kontinuerlig utbildning av personal. Detta såg helt annorlunda ut på 1950- och 1960-talet. På den tiden kunde möjligen en och samma verkstad vara mer av en allbilverkstad och göra alla typer av jobb på flera märken och var sannolikt mer självständig gentemot tillverkarna och försäkringsbolaget. Därmed var man också mer fri att vårda över sin egen affär, sätta sina priser mot kund och så vidare. I dag är allt mer styrt från försäkringsbolaget och utrymmet för egna initiativ från verkstadens sida är mindre.

Johan Hedelin:

Och Stig-Arne vad tycker de här verkstäderna och deras organisationer om det? Har de hört sig till dig?

Stig-Arne Ankner:

Det har de gjort och de upplever en stark press, framför allt mindre verkstäder har väldigt svårt att finnas på marknaden i dag.

Johan Hedelin:

Kan Konkurrensverket göra någonting åt det?

Stig-Arne Ankner:

Vi kan uppmärksamma den här frågan som vi gör nu till exempel.

Johan Hedelin:

Hur påverkar det konsumenten, han som är van eller hon som är van vid att gå till Roy och Roger på Macken.

Helen Bernerfalk;

Det kan ju vara problem om man bor på en mindre ort till exempel och närmaste upphandlade verkstad kanske finns tio mil från där man bor, den frågan får vi ibland. Då kanske man har en verkstad som Roy och Roger bredvid där man bor som man vill vända sig till som vanligt, men det får man inte för att den upphandlade finns på en annan ort.

Johan Hedelin:

Vad tror du, får vi aktivare konsumenter eller får vi konsumenter som allihop

anlitar privatleasing och vet exakt var bilen ska repareras genom att de frågar försäkringsbolaget?

Helen Bernerfalk:

Förhoppningsvis så är det en mix av båda, de som verkligen engagerar sig och bryr sig de ska ju ha möjlighet att göra ett aktivt val. Och det finns exempel på försäkringsbolag som inte upphandlar verkstäder utan som går ut med att du kan vända dig till vilken verkstad du vill.

Johan Hedelin:

Och därmed börjar vi närma oss slutet på den här podden, även om vi inte helt fick klart för oss vad som skulle ha hänt med Roy och Rogers mack så har vi ändå fått en väldigt allsidig belysning av den här viktiga frågan. Och mycket handlar naturligtvis om vad konsumenterna väljer att göra i framtiden, och det påverkar även konkurrensen. Tack till Helen Bernerfalk, Konsumenterna Försäkringsbyrå och tack till Stig-Arne Ankner på Konkurrensverket. Våra webbplatser kan ni nå för att hämta olika former av information Konkurrensverket har www.konkurrensverket.se, Konsumenternas Försäkringsbyrå har www.konsumenternas.se. Jag heter Johan Hedelin, tack för att ni har lyssnat, på återhörande!