

Veľký test autoservisov prvýkrát aj na Slovensku

Vyhrali servisy Škoda, neautorizované sklamlali na celej čiare

Veľký test autorizovaných a neautorizovaných servisov, populárny najmä v Nemecku, sa po prvýkrát uskutočnil aj na Slovensku. Na kvalitu pravidelnej servisnej prehliadky sa zamerali odborníci z nezávislej inšpekčnej organizácie TOPTEST s.r.o. Do testovania bolo zapojených 16 autorizovaných a 16 neautorizovaných autoservisov po celom Slovensku. Testovacím vozidlom sa stala Škoda Fabia, ktorá je najbežnejším autom na trhu a značka Škoda má zároveň najrozsiahlejšiu sieť servisov. Jej autorizované servisy boli do testu vyžrebované, neautorizované servisy boli vybraté na základe ich veľkosti a technického vybavenia.

KVALITOU VYHRALI AUTORIZOVANÉ SERVISY ŠKODA

Výsledky testu odhalili zásadné kvalitatívne rozdiely medzi autorizovanými a neautorizovanými servismi. A to už pri odovzdávaní auta do servisu. Ani jeden z neautorizovaných servisov neinformoval zákazníka o predbežnej cene a nedozvedel sa ani meno prijímacieho technika. V prípade autorizovaných servisov bola táto podmienka splnená na 100 %. Náhradnú mobilitu ponúkli neautorizované servisy iba v 19 % prípadov, zatiaľ čo v autorizovaných servisoch až v 94 % prípadov.

NEDODRŽANÝ ČAS A CENA

Kritickým sa stalo aj prevzatie vozidla po prehliadke. V autorizovaných servisoch prebehlo hladko, vykonané práce a vyúčtovanie boli prehľadne zdokumentované. V neautorizovaných servisoch to tak nebolo. Neautorizované servisy zväčša nedodrжали sľúbenú dĺžku prehliadky. V neautorizovaných servisoch bol zoznam vykonaných úkonov údržby k dispozícii iba v 19 % prípadov. Ochranný návrh na sedadle vodiča bol použitý iba v tretine prípadov, avizovaný termín ukončenia prác dodržala menej ako polovica neautorizovaných servisov. Predbežne oznámenej cene zodpovedala faktúra len v 56 % prípadov, zatiaľ čo pri autorizovaných servisoch išlo až o 94 % prípadov.

PADOL MÝTUS O CENOVÝCH ROZDIELOCH

Najdôležitejšie zistenie sa týka kvality a ceny servisov. Testom bola preukázaná vysoká úspešnosť autorizovaných servisov pri odstraňovaní porúch v rámci výrobcom predpísaných úkonov pravidelnej údržby, zákazník tiež ocení používanie originálnych náhradných dielcov. Pri servisnej prehliadke vykonávanej na testovacom vozidle predpisuje výrobca až 34 úkonov vrátane kontroly elektronických systémov vozidla. Pri vyššom veku vozidla pribúda ďalších 19 úkonov.

Ukázalo sa, že neautorizované servisy nie vždy vykonajú všetky predpísané úkony tak, ako to odporúča výrobca. Napríklad preto, že na to nie sú dostatočne technicky vybavené. Priemerná úspešnosť v technickej časti testu bola pri autorizovaných servisoch na úrovni 80 %, pri nezávislých iba 27 %. Napriek týmto zisteniam - kvalitatívnym rozdielom práce autorizovaných a neautorizovaných servisov - boli rozdiely v cene prehliadky minimálne. Celková cena sa líšila len o 22 eur, čo vyvracia zažitú predstavu o lacných neautorizovaných servisoch.

POZOR NA NEHCENÚ VÝMENU

Pri návšteve neautorizovaného servisu odporúčame zákazníkovi väčšiu ostražitosť. Mal by trvať na vyhotovení zákazkového listu s uvedením objednaných prác a predbežnej ceny. Rozsah údržby by mal majiteľ auta poznať, lebo neautorizovaný servis má o servisnej prehliadke svoju vlastnú predstavu a často sa snaží „predať“ práce, ktoré podľa výrobcu

nie sú potrebné na úkor iných, predpísaných. Vo väčšine prípadov sa musí pripraviť aj na zlé zdokumentovanie servisných úkonov a neprehľadnú faktúru. Nedostáva tak úplnú informáciu, čo sa s jeho autom dialo. Servisná prehliadka môže trvať dlhšie, ako bolo pôvodne prisľúbené.

JEDNOZNAČNE AUTORIZOVANÉ

Výsledky testu preukázali, že autorizované servisy poskytujú majiteľom áut kvalitné služby a uplatňujú správne pracovné postupy, pričom v porovnaní s neautorizovaným servisom je rozdiel ceny minimálny. Použitie originálnych náhradných dielcov v rozsahu odporúčanom výrobcom sa pritom považuje za samozrejmosť. Zákazník má riadne zdokumentované servisné úkony a od začiatku aj dobrý prehľad o cene a rozsahu objednaných služieb. Autorizované servisy dosiahli v teste celkovú úspešnosť 86 %, pri neautorizovaných to bolo 36 %.

Priemerná úspešnosť v porovnávacom teste kvality servisu 2011

