



停在修理厂里的沃尔沃车,车盖表面油漆打磨掉后露出一块块带状的石膏

沃尔沃轿车 “离奇”维修迷案

“他所说的那些问题根本就不存在,是他自己无理取闹。这个顾客和别人不太一样,有一点点的不满意就要找经理,部门经理找了不算,还要找总经理。保险公司那边的领导也为这事专门来过,就连沃尔沃4S店的员工,也都知道这个顾客,说他很难缠。”

“顾客对我们存在很多的不信任感。比如他经常和我们说,现在社会上各种问题太多了,他去医院看个病都要跑5家医院以后再决定,因为他在报纸上看到有医院在给病人做手术的时候会偷取病人的骨髓。他是个什么都不信任的人,来做修理的时候,哪怕一些很小的问题,他都要问过很多人以后再决定,实在是很难。”邱女士说。

一堆没有头绪的疑问 触及保险业、修理业的 “潜规则”?

听邱女士这么说起来,好象金先生所投诉的事情纯属胡闹,是金先生太过苛刻才会导致那么多麻烦。

7月3日,记者又联系到金先生,想对相关情况进行核实。他说早在6月28日他就已经拿到了修理好的车。“尽管我对修理质量不满意,但我不拿车又能怎么办呢?难道永远在修理厂放

下去吗?消费者在保险公司、维修厂面前永远是弱者,因为你必须靠保险公司给你赔钱才能修车,就算明明知道有很多霸王条款,我也是奈何不得,只能是睁只眼闭只眼过去算了。”

金先生表示,回台州以后要和人保财险台州分公司理论,因为他觉得保费定得太少了,他听别人说像他这样的事故至少要定3万块,他还说等台州那边有结果了再告诉记者。

车既然已经拿走了,那这件事情也就暂时告一段落。但是在这起投诉里,记者发现有很多双方说法不一致,值得怀疑的地方。比如作为杭州一家规模比较大的汽修厂,康达应该是具备修理能力的,但为什么一些零件要拿去外加工呢?外加工的地点据说是杭州一些规模很小的不具备资质的小店,修理费肯定要比在康达修理便宜,难道康达真如外界传闻的那样通过修理定损车赚取中间的差价?还有,保险公司为什么要设立定损点,又不明示消费者的定损和维修可以分开,难道说保险公司和维修点之间存在着某种“潜规则”的交易?而金先生的投诉究竟是属于“精明维权”还是“刁民难缠”呢?

定损应由中立的 专业机构操作

针对这些疑问,一位有着多年驾龄的专业人士告诉记者,主要是因为金先生虽然有维权的意识,但是在维修方面他还是“新手”,不懂得行业内的潜规则,对于如何正确地争取自己的权益,还有必要学上几招。

这位业内人士告诉记者,维修厂、保险公司以及消费者三方其实是一个利益互相博弈的关系,定损员在这中间起到很重要的作用。如果定损员和消费者关系较好,就有可能站在消费者的立场上多争取保费,修理厂只要有钱赚是不会计较的;如果定损员和消费者不熟,就会站在保险公司的立场上,尽量节约保费,修理厂一般都是看保费多少做事,有得赚是最好。

金先生既不熟悉修理厂又不熟悉杭州的保险公司,再加上本身比较较真,三方关系自然比较紧张。保险公司站在“以修复为主”的立场上,尽量节约经费;而修理厂看到钱太少没得赚,就把零件拿到外面加工,希望能赚点差价;而金先生自身的问题在于和保险公司就定损和维修的问题缺乏沟通。

“其实,这类问题的最终解决方法,还是要靠成立第三方定损机构,这类具有权威效力的中立的定损机构比保险公司自己定损要来得公正得多。”这位业内人士建议。

维修定损“水很深” 新手应该“攒”点经验

金先生虽然最后终于拿回了自己的车,但他的维修过程总的来说还是有太多的不愉快,作为一个敢于较真的消费者,金先生的精神值得鼓励,不过方法实在有些不敢恭维。

还是让我们的读者给金先生出招吧!看看他们在维修过程中有没有什么说法值得金先生借鉴,顺便也给众多“新手”提提醒,多掌握一点“专业知识”嘛,这样才能更好地维护自己的权益。

一次小事故遭遇3 个定损价

偶然遭遇一次小事故,让在媒体工作的吴女士领略到这个行业中的“猫腻”。

吴女士开的是一辆宝来,前几天送女儿上幼儿园后,刚刚拐上庆春路就被一辆飞度追尾了。当时,宝来车的后保险杠被撞凹进去了,油漆也刮花了好大一片。交警来后判飞度车主付全责,不过飞度车主看到两辆车似乎都伤得并不严重,就打算私了。

交警说,想私了也行,不过万一维修费比较高,还是可以回来找他重新开责任认定书的。

吴女士和飞度车主一起来到宝来车的4S店,客服看了看宝来车,说保险杠整形、油漆喷一喷,算一下大概要花575元。这时,飞度车主觉得好像不划算,因为两辆车的维修费加在一起,估计得花一千多块。

于是,她们又折回去找交警开了事故确认单。再次返回宝来4S店时,保险公司定损员已经过来了,说宝来车定损价是450元。

吴女士问定损员为什么差100多?定损员却肯定地说,这个价格没错。4S店给保险公司的价格和给消费者的价格肯定是不一样的。

吃午饭的时候,客服问吴女士定了多少。得知是450元的时候,客服说:“那就照这个价做吧,咱不能让您贴钱呀。”

本来以为事情就这样定了,谁知道第二天,客服又打电话来,说拆开保险

杠发现内杠也变形了,450打不住,客服已经叫保险定损员重新定损了,要700多元。

同样一辆宝来车,却出现了三个定损价,从575元到450元再到715元,虽然涉及到的金额不是很大,也让吴女士看出了一点端倪。

“这个定损、维修太不透明了,我们外行根本看不明白。不厚道地猜一下,后面那个700怎么来的?反正对方负全责,他们(保险公司与维修公司)联合起来多赚点也是有可能的。反正这事和车主关系不大,一般车主不会深究的。”

“懂行”的司机为 “新手”支招

老方对于杭州众多修理厂来说可以算是老面孔了,年纪不大的老方至今已有20多年驾龄,对定损、理赔的事情可以说是非常懂行的,有时候他还能和定损员“串通”起来“黑”一点保费呢。

“其实定损的关键就在于定损员,看他是在谁的立场上,所以做司机的也要和他们这些人搞好关系的,否则就会吃亏。”老方说,刚开始的时候,他什么都不懂,只能任凭保险公司说了算。

“第一次出事故,是我开的捷达小客车后保险杠被撞掉十几厘米一块漆,当时定损员只给我定了部分补漆,保险公司赔了200元完事。结果喷新漆看起来特别扎眼,不协调,每次看着就觉得难受。后来,我的一个哥们也是发生这样的事故,因为和定损员熟,就定了全杠喷漆,赔了1000多元,新漆好的保险杠特别漂亮,一点也看不出刮花过。”

“另外,在定损的时候,所用的配件到底是国产的还是进口的,自己心里要有数,不能全听保险公司的。平时对配件的价格要很熟悉,这样基本上能判定配件的质量。车修理好以后,最好能找一个对汽车非常熟悉的朋友一起去验车,以防修理厂耍花招。”