



I det lange løp

Som leder for et av Norges største biladministrasjonsselskaper skal jeg ikke se bort i fra at jeg som privatperson kan få bedre service av importører og merkeverksteder enn den gjennomsnittlige forbruker.

Likevel vil jeg trekke frem Møller Skøyen, hvor jeg i slutten av november kom til avtalt tid, men en dag for tidlig. Det ble heldigvis ingen bomtut, Møller Skøyen snudde seg rundt og tok inn bilen, etter 20 minutter var den klar.

Jeg ble da forespurt om de også skulle se på tankklokken, som ikke gikk i lås. Det kunne imidlertid ta tid, og jeg hadde et møte å rekke. Raskt kom vi derfor frem til at jeg kunne prøvekjøre en ny modell, som jeg tidligere hadde forespurt leveringstid på.

Da jeg senere på dagen hentet ut bilen, var alt arbeidet gjort på garantien, null kostnad. Jeg fikk tilbud på demobilen pluss en tilsvarende modell med mindre motor. Serviceheftet, som tidligere var blitt borte, skulle jeg få nytt i posten – ferdig stemplet. Jeg opplevde fantastisk service fra hyggelige konsulenter, som absolutt dekket målsetningen som hang i speilet. Det var spesielt hyggelig å registrere at også andre kunder møtte topp service, noe som vitner om at service er satt i system og gode holdninger er etablert.

Denne historien forteller to ting: For det første at alle avdelinger i en bedrift er ansvarlige ovenfor hverandre for at kundene skal komme tilbake. For det andre understøtter den mange av fordelene ved å

Kuttet verkstedkostnad 20 prosent

Hva innebærer biladministrasjon for kundene? Svaret er at Autolease bidrar til å kutte verkstedregningen med rundt 20 prosent, årsaken er Autoleases størrelse i kombinasjon med et godt og langsiktig samarbeid med merkeverkstedene.

Når en bil i Autoleases flåte er på verksted, skal alle fakturaer over 1000 kroner godkjennes av Autolease før arbeidet starter. Kontinuerlig fakturakontroll og dialog med verkstedleverandører sikrer at kundene ikke betaler mer enn de skal, både med hensyn til "rett pris på rett bil" og med rett rabatt. Det passes også på at kunden ikke blir belastet for typiske garantireparasjoner. Dessuten vil Autolease i mange tilfeller komme frem til en delbetaling på reparasjoner utover ordinær garantitid.

- Vi overvåker dette løpende og resultatet i høst er at vi i snitt har kuttet kundenes kostnader med 18 til 23 prosent. I ett tilfelle ble et motorskifte, med en kostnad på 70 000,- kroner, snudd til en garantisak med null kostnad for kunden, sier Kjartan Grønås, leder bilteknisk avdeling i Autolease Norge.

EU-direktivet fra januar 2005 ga bileiere større frihet til å velge bilverksted og bildeler selv, uten at produsenten kan nekte garantirettigheter av den grunn. Kravet er bare at verkstedet er offentlig godkjent og gjør jobben etter bilimportørens retningslinjer.

- Et godt samarbeid med merkeverkstedene er viktig og vi har valgt å styrke dette fremfor å tilnærme oss de frie. Årsaken er at kundene er best tjent med å bruke merkeverksteder, og i dette bildet er garantiarbeid en viktig faktor. Men det er viktig at merkeverkstedene også fremover er bevisste på både pris og service, sier Haakon J. Marthinsen, leder for Autolease i Norge.

Merkeverkstedet sikrer at fabrikkoppdateringer gjøres når bilen er inne på service, at deler med originalkvalitet benyttes og at bilen blir behandlet av fagpersonell som er utdannet på det aktuelle merket. Når garantitiden fra importør er utløpt (5 år anses som standard), kan imidlertid frie verksteder absolutt være aktuelt.

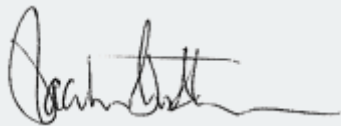
Kombinasjonen av at Autolease har valgt å styrke samarbeidet med merkeverkstedene samtidig som EU-direktivet har skjerpet konkurransen og ført til mer effektive merkeverksteder, har skapt en positiv spiral. Som en stor og profesjonell aktør vil Autolease også i fremtiden på vegne av kundene kunne sikre gode avtaler med merkeverkstedene.

- EU-direktivet har lagt press på merkeverkstedene. Vi ser at deres prispolitikk og holdninger til kundene har endret seg kraftig til det bedre. Vi anbefaler også den vanlige bileier å benytte merkeverkstedene. Autolease har større forhandlingskraft enn den enkelte bileier, men forbrukerne bør likevel ta en ringerunde til verkstedene for å sjekke priser på den aktuelle reparasjonen. Det vil ofte betale seg, sier Grønås.

benytte merkeverksted kontra de uavhengige, som det i disse dager er en del bransjemessige vurderinger rundt.

Om merkekedene også i fremtiden har en gjennomtenkt prispolitikk og en offensiv holdning til service, er jeg trygg på at de i det lange løpet vil vinne kundene.

Med vennlig hilsen



Haakon J. Marthinsen
Country Manager

Bruk belte

I følge forskningen er bilbelter og hjelm for mopedister og motorsyklister de to tiltakene som synes å ha bidratt mest til å redusere antallet skadde og drepte.

Bruk av bilbelter og hjelm er for lengst påbudt i nesten alle motoriserte land, og begge disse tiltakene reduserer den enkelte trafikants skaderisiko betydelig.

Forskning viser at bruk av bilbelter reduserer sannsynligheten for å bli drept med 40-50 prosent for fører og forsetepassasjerer og med ca 25 prosent for baksetepassasjerer. Virkningen på alvorlige skader er tilnærmet like stor, mens virkningen på lettere skader er noe mindre, omkring 20-30 prosent. Disse tallene er gjennomsnittstall for alle ulykketyper.

- Fortsatt er det mange gamle biler på veiene uten beltepåminner, og da er det et tankekors at myndighetene ikke bruker vrakpanten mer aktivt for å få gamle og utrygge biler vekk fra veiene, sier Haakon J. Marthinsen, leder for Autolease i Norge.



www.autolease.no

www.autolease.se

www.autolease.dk

Autolease Norge

Telefon 06007