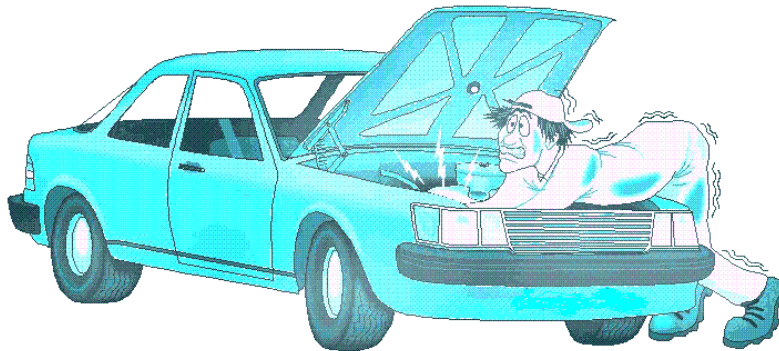


**Working Paper No. 3
November 2006**



Danskernes brug af autoværksteder i Sverige

ISBN 87-92019-01-3

Center for Tourism and Culture Management

Solbjerg Plads 3, B 3. sal 2000 Frederiksberg

Phone +45 38 15 34 50 tcm@cbs.dk www.cbs.dk/tcm

TCM Working Paper Series

The Working Paper series for the Center for Tourism and Culture Management (TCM) at Copenhagen Business School deals with service economics and management with a focus on tourism, culture, leisure and aviation, in addition to, the experience economy.

The Working Papers series began in November 2005. A Working Paper can be the initial publication for a larger anticipated project, an article, presentation, lecture or less exhaustive research topics. They can be printed in English, Danish, or both.

Questions or comments can be addressed to

Center Director Lise Lyck
Center for Tourism and Culture Management
Copenhagen Business School
Solbjerg Plads 3, B. 3rd floor
2000 Frederiksberg
Denmark

Phone: (+45) 38 15 34 50

Mail: tcm@cbs.dk

www.cbs.dk/tcm

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

Working Paper No. 3

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige

Printed in Denmark, Scandinavian Digital Printing | LARSEN MEDIA A/S

September, 2006

ISBN: 87-92019-01-3 EAN 9788792019011

Distribution:

Center for Tourism and Culture Management

Solbjerg Plads 3, B 3. sal

2000 Frederiksberg

Denmark

Phone +45 38 15 34 50 tcm@cbs.dk

www.cbs.dk/tcm

Copyright: Center for Tourism and Culture Management

Forord

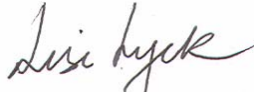
Denne undersøgelse af danskernes brug af autoværksteder i Sverige er en del af Øforsk projektet: "Cross border development". Dette projekt vedrører regionaliseringen i Øresundsregionen. Undersøgelsen er tænkt som en slags monitorering af situationen før EU service-direktivet og før EU direktivet om automobiltilbehør.

Tanken er, at oplysningerne i undersøgelsen skal kunne sammenholdes med de faktiske forhold om 4-5 år med henblik på en vurdering af den stedfundne udvikling.

Hypotesen i Øforsk projektet har været, at dagligt varekøb er en relativ simpel transaktion, der ikke involverer så megen tillid og heller ikke så store enkelte beløb. Derimod antages reparation af biler, tandlægebesøg mv. at kræve en højere grad af tillid og dermed må det forventes, at integrationen på sådanne områder sker langsommere end for varekøbs vedkommende.

Undersøgelsen er i praksis udført af Jeppe Hartmann Rasmussen, forskningsassistent, men ansvaret for undersøgelsens oplæg og indhold er alene mit.

Center leder,


Lise Lyck

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

INDLEDNING	6
PROBLEMSTILLING	6
AFGRÆNSNING	6
METODE	6
UNDERSØGELSEN	8
UDVIKLINGEN SIDEN ÅBNINGEN AF ØRESUNDSBROEN.	8
HVORFOR TAGER DANSKERE TIL SVERIGE OG FÅR REPARERET BIL?	9
PRISFORSKELLEN MELLEM DANMARK OG SVERIGE	11
FREMTIDEN EFTER 1. OKTOBER 2005	14
KONKLUSION	17
VIDERE UNDERSØGELSE	17
LITTERATURLISTE	18
BILAG	19
BILAG 1: MAIL FRA CAD	19
BILAG 2: MAIL FRA EKSTRABLADET	19
BILAG 3: "DIN MEKANIKER FLÅR DIG"	20
BILAG 4: INTERVIEW MED PREBEN KJÆR (DAF)	23
BILAG 5: DELTAGENDE VÆRKSTEDER	27
BILAG 6: SPØRGESKEMAER	28

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige

Indledning

Da Øresundsbroen åbnede i 2000 betød det, at det blev lettere at transportere sig mellem Danmark og Sverige. Men det betød også, at et svensk lavtlønsområde blev koblet sammen med et dansk højt lønsområde. Mens lønningerne i Københavnsområdet ligger over gennemsnittet i Danmark, ligger lønningerne i Sydsverige under de gennemsnitlige svenske lønninger. Det kunne derfor forventes, at danskere i stigende grad ville tage til Sydsverige og få foretaget serviceydelser som bilreparationer, hvor lønnen udgør en betydelig udgift. Der er ingen tvivl om, at flere danskere er taget til Sverige med det mål at få repareret bil, men omfanget er dog ikke helt belyst.

Problemstilling

Dette paper skal ses som en baseline for videre undersøgelser. 1. oktober 2005 træder en ny EU-forordning om liberaliseringer på autoområdet i kraft. Den nye lovgivning vil sandsynligvis betyde flere større ændringer på området og vil gøre det relevant at følge op med en større undersøgelse på et senere tidspunkt. Her kan dette paper med fordel bruges som baseline.

Paperet vil diskutere, i hvilket omfang Øresundsbroen har påvirket antallet af danskere, der tager til Sverige og får repareret bil. Det vil blive forsøgt vurderet, hvilke faktorer, der spiller ind når den enkelte vejer fordele og ulemper op mod hinanden. Der er ingen tvivl om, at der er mange penge at spare især på store reparationer, men ikke desto mindre er der mange, som vælger at blive hjemme, og får en dansk mekaniker til at reparere. Paperet vil pege på en række faktorer, som har betydning for integrationen, og vil derudover tage fat på en diskussion af, hvad fremtidens liberalisering på området vil komme til at betyde for integrationen på automekanikerområdet.

Afgrænsning

Undersøgelsen afgrænses til Øresundsregionen, og har fokus på Sydsverige, da det af geografiske årsager hovedsagligt er her danskerne vil tage til for at få repareret bil.

Metode

Spørgeskemaundersøgelse

Til spørgeskemaundersøgelsen blev godt 300 værksteder i Helsingborg, Malmø Landskrona og Lund kontaktet pr. telefon. Der var imidlertid en del, som af den ene eller anden grund ikke ønskede at deltage. Dette skyldtes f.eks., at de slet ikke har danske kunder. Værkstederne kan altså ikke opfattes som repræsentative for de sydsvenske værksteder, da værksteder uden danske kunder ikke er medtaget i undersøgelsen.

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

I alt var der 101 værksteder, som tilkendegav, at de gerne ville deltage, og fik tilsendt spørgeskemaer. Heraf svarede de 27, nogle efter at være blevet kontaktet igen.

En væsentlig fejlkilde, som desværre først er opdaget efter undersøgelsens færdiggørelse er, at der ikke tages højde for, at danske kunder ud over at tælle personer som er bosat i Danmark, også kan være danskere, der bor i Sverige.

Den forholdsvis lave svarprocent gør det ikke muligt, at sige noget signifikant, men kan dog give et rimeligt billede af udviklingen siden Øresundsbroens åbning.

Kontakt med interesseorganisationer.

For at få et billede af, hvad de danske interesseorganisationer har af holdninger til fænomenet, at danskere tager til Sverige, og får repareret deres biler, blev Forenede Danske Motorejere (FDM), Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark (CAD) Danmarks Automobilforhandler Forening (DAF) kontaktet. FDM havde ikke kommentarer til problematikken, da de ikke mener at kende nok til omfanget, og ikke mener, at der er nogen væsentlig tendens.

CAD havde kun en kort kommentar til spørgsmålet:

*"Jeg må indrømme, at vi ikke kan sige meget om reparationspriser i Sverige. Det er ikke et mærkbart problem for vore medlemmer. Den sidste undersøgelse jeg så var i ekstrabladet for en 3 ugers tid siden, som vist en højere pris i Malmø end i København. Under alle omstændigheder er det vel kun interessant, hvis man har ærinde i Sverige alligevel."*¹

Preben Kjær fra DAF ville dog gerne deltage i et interview. Dette interview blev foretaget d. 30. juni og har bidraget til mange af rapportens pointer².

Undersøgelser

Den undersøgelse, som Benny Kirkegaard (CAD) henviser til er artiklen: "Din mekaniker flår dig" i ekstrabladet d. 29. januar 2005.

Her findes bl.a. følgende delkonklusion:

*"Ekstra Bladets værkstedstest viste, at det ikke er billigst at få repareret vognen i Sverige. Tværtimod var Fiaten dyrest hos de blå-gule. Det skyldes to ting, fortæller Søren W. Rasmussen. - Reservedelene er faldet i pris herhjemme i de senere år. Og så er der også forskel på, hvilke typer af reparationer man beder om. Nogle er billigere i Sverige, og andre er - som det fremgår - ikke."*³

¹ Mail fra Benny Kirkegaard (CAD) se bilag 1

² Interview med Preben Kjær (DAF) se bilag 4

³ Din mekaniker flår dig, Ekstrabladet d. 29. januar 2005 se bilag 3

Ekstrabladets konklusioner skal dog tages gran salt, idet undersøgelsen ifølge journalisten selv ikke var særligt systematisk⁴.

Årsagen til Ekstrabladets konklusion kan måske være, at deres undersøgelse er foretaget med Peugeot og Fiat, hvor især priserne på Fiat ifølge TV2-Lorry er stort set ens på begge sider af sundet. Ifølge TV2-Lorry er der dog væsentlige besparelser at hente på andre bilmærker, især de svenske⁵.

Undersøgelserne i Ekstrabladet og TV2-Lorry er udelukkende blevet brugt som inspiration, idet de hverken virker særligt systematiske eller videnskabelige. Det har ikke været muligt at finde en undersøgelse, der på tilfredsstillende vis belyser området.

Undersøgelsen

I alt 27 værksteder fra Helsingborg, Malmø Landskrona og Lund deltog i undersøgelsen. Alle havde haft erfaringer med danske kunder i større eller mindre grad. Andelen af danske kunder varierede fra ca. 17 til ca. 0 pct.⁶ mens den gennemsnitlige andel lå på 3,5 pct. danske kunder. Det værksted, der havde flest danske kunder havde 500 om året.

Der skal tages højde for, at nogle af værkstederne mangler at besvare enkelte spørgsmål, hvilket der er forsøgt taget højde for i undersøgelsen.

Udviklingen siden åbningen af Øresundsbroen.

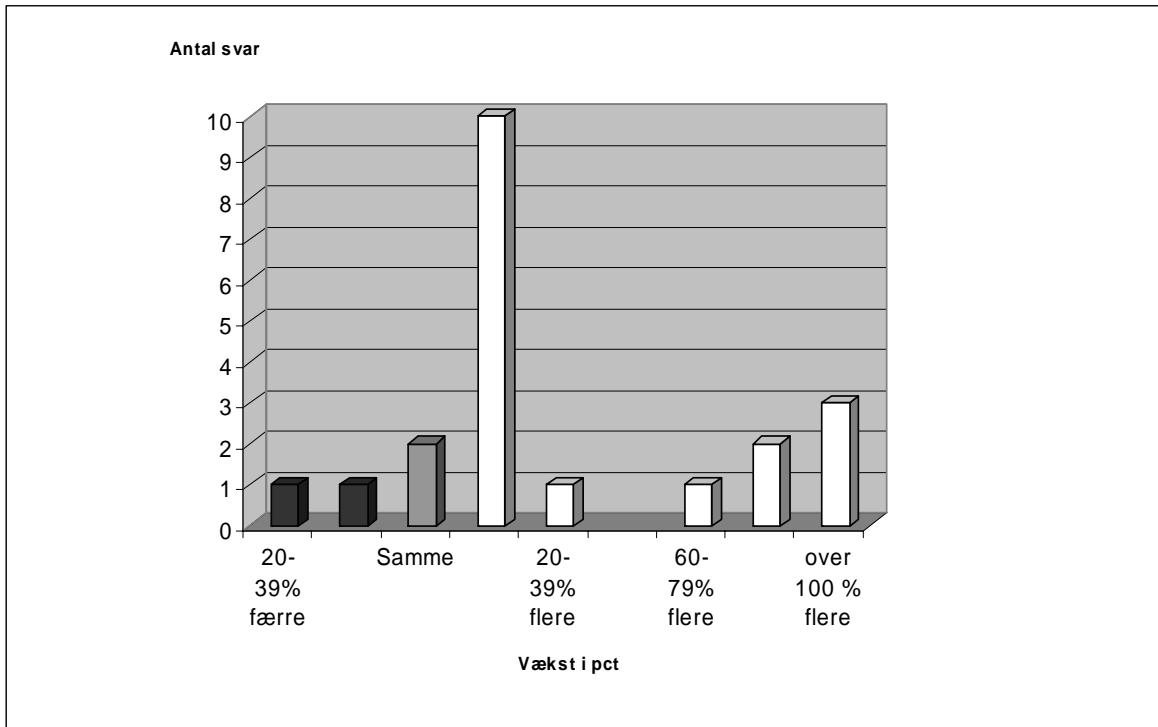
Undersøgelsen giver et klart billede af, at der har været en betydelig vækst i antallet af danskere, som kører over broen, og får repareret bil siden den åbnede i 2000. Kun to værksteder har haft negativ vækst i antallet af danske kunder, mens langt de fleste beretter om en vækst på 1-20 pct.

⁴ Mail fra Tom Carstensen (Ekstrabladet) se bilag 2

⁵ TV2-Lorry: Conzoom d. 30. marts 2005: <http://www.tv2lorry.dk/Programmer/Konzoom/424we.htm>

⁶ Skyldes afrunding

Figur 1: Svenske værksteders vækst i antallet af danske kunder



Preben Kjær fra CAD mener dog ikke at udviklingen har været så markant, som man fra dansk side til at begynde med havde frygtet.

Ifølge CAD har der været en generel nedgang på værkstedsområdet, hvilket man har forsøgt at imødegå ved at skære antallet af autoriserede værksteder ned, med omkring 40 pct. inden for de sidste fem år.⁷ Der er dog flere faktorer, som har været skyld i denne nedgang.

Især i Øresundsregionen har der været en væsentlig nedgang som følge af, at folk er kørt til Sverige for at få foretaget service, men også faldende reservedelspriser og længere serviceintervallerne mellem nye og nyere biler har haft stor betydning⁸. Integrationen på autoværkstedsområdet har altså ifølge CAD kunnet mærkes, men har ikke været katastrofal for de danske værksteder.

Hvorfor tager danskere til Sverige og får repareret bil?

Ifølge de svenske værksteder er der ingen tvivl om, at prisen er den absolut vigtigste årsag til, at danskere tager til Sverige og får repareret bil.

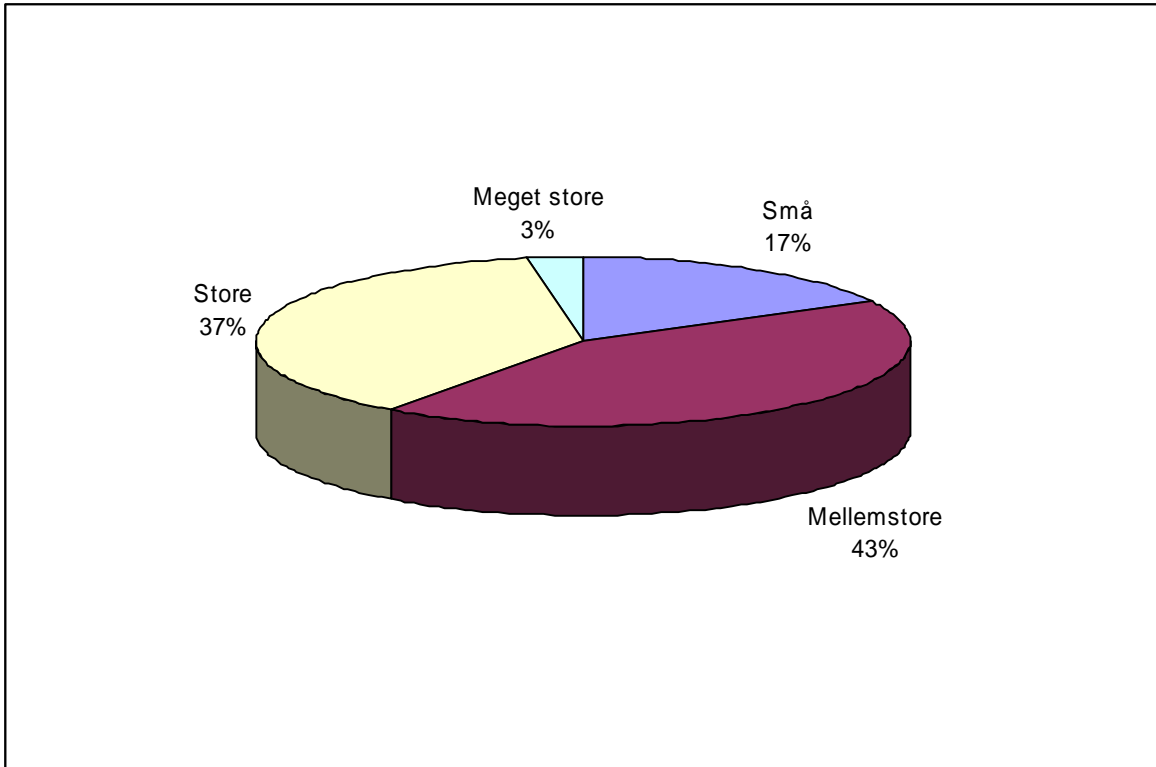
Danskere får ifølge de svenske værksteder især foretaget service i Sverige, men også andre reparationer efterspørges. Det er især store og mellemstore reparationer, som danskere får

⁷ Interview med Preben Kjær, 2005,

⁸ Interview med Preben Kjær, 2005,

foretaget i Sverige. Årsagen til dette skal sandsynligvis findes, i at der her er større gevinst at hente i forhold til transportudgifter mm.

Figur 2: Størrelse af reparationer ifølge svenske værksteder



Undersøgelsen giver et klart billede af, at antallet af danskere, som får repareret biler i Sverige er stigende, men det er ikke sådan, at de svenske værksteder generelt gør noget særligt for at tiltrække danske kunder. Kun et enkelt af de deltagende værksted har ansat dansktalende personale og har samarbejde med personer i Danmark. Kun fire værksteder annoncerede i Danmark før Øresundsbroen, fem annoncerer i Danmark i dag, og seks har planer om at annoncere i Danmark i fremtiden.

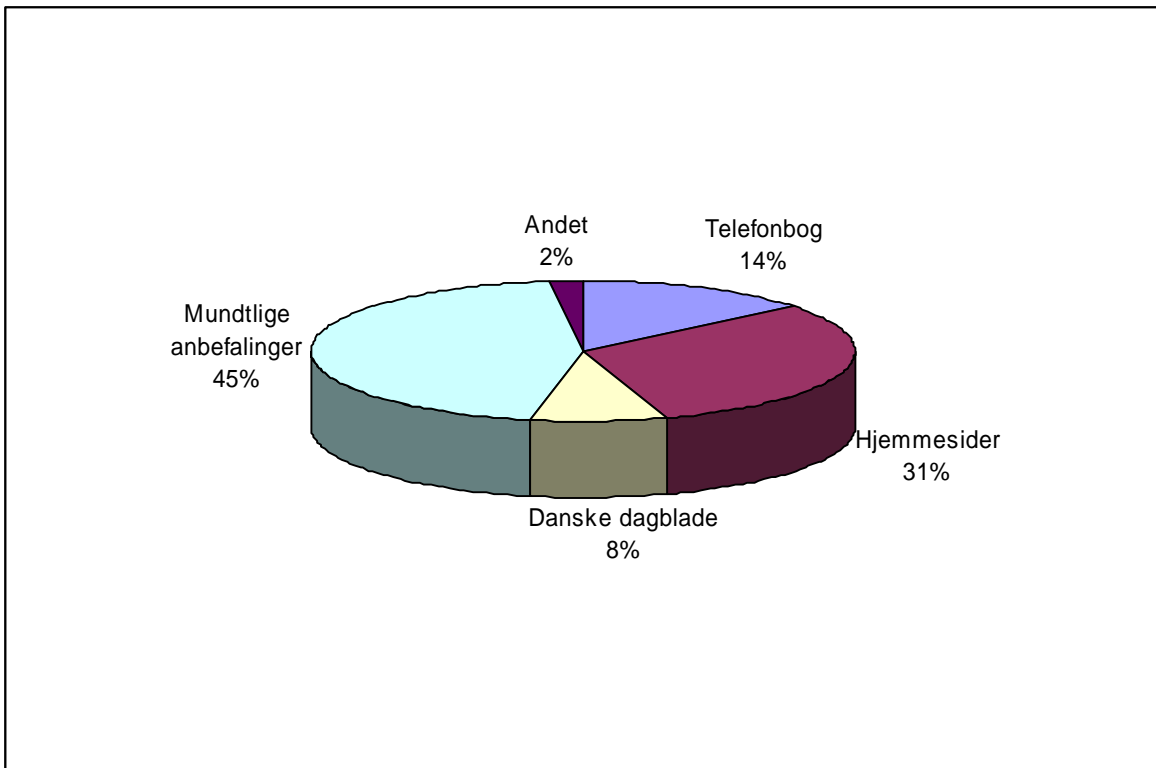
Den manglende indsats for at få danskere til bruge svenske værksteder kan blandt andet bunde i en generel opfattelse af, at hjemmesider og mundtlige anbefalinger er de væsentligste informationskilder. Derfor kan det undre at kun få af de svenske værksteder har hjemmesider, som er mindede på danske kunder.

"Der er danskerne altså noget længere fremme. Vi er nogle af dem, som er mest med på hjemmeside- og internetsiden med hensyn til bilsalg bilservice. Der er en masse ting, som de slet ikke er med på i Sverige. (...) Danskerne er meget hurtigere, når det gælder sådan noget til brug for markedsføring - og Holland også. Det er købmandsnationer typisk, der

tænker i de baner, hvorimod industrinationer som Tyskland og Sverige, de tænker mere på produkter.”⁹

At de færreste svenske værksteder gør noget særligt for at tiltrække danske kunder kan ifølge CAD skyldes, at de fleste svenske værksteder i forvejen har rigeligt at gøre med de svenske kunder, og altså ikke har noget særligt incitament til at opsøge nye markeder.¹⁰

Figur 3: Danskerne informationskilde om svenske værksteder, ifølge svenske værksteder



Prisforskellen mellem Danmark og Sverige

Da Øresundsbroen blev åbnet, lavede man en forbindelse mellem et dansk højt lønsområde og et svensk lavtlønsområde.

”(...) når man så tager et lavtlønsområde i Sverige og forbinder med et højt lønsområde i Danmark så får man en lønforskel på 50 pct”.¹¹

⁹ Interview med Preben Kjær, 2005,

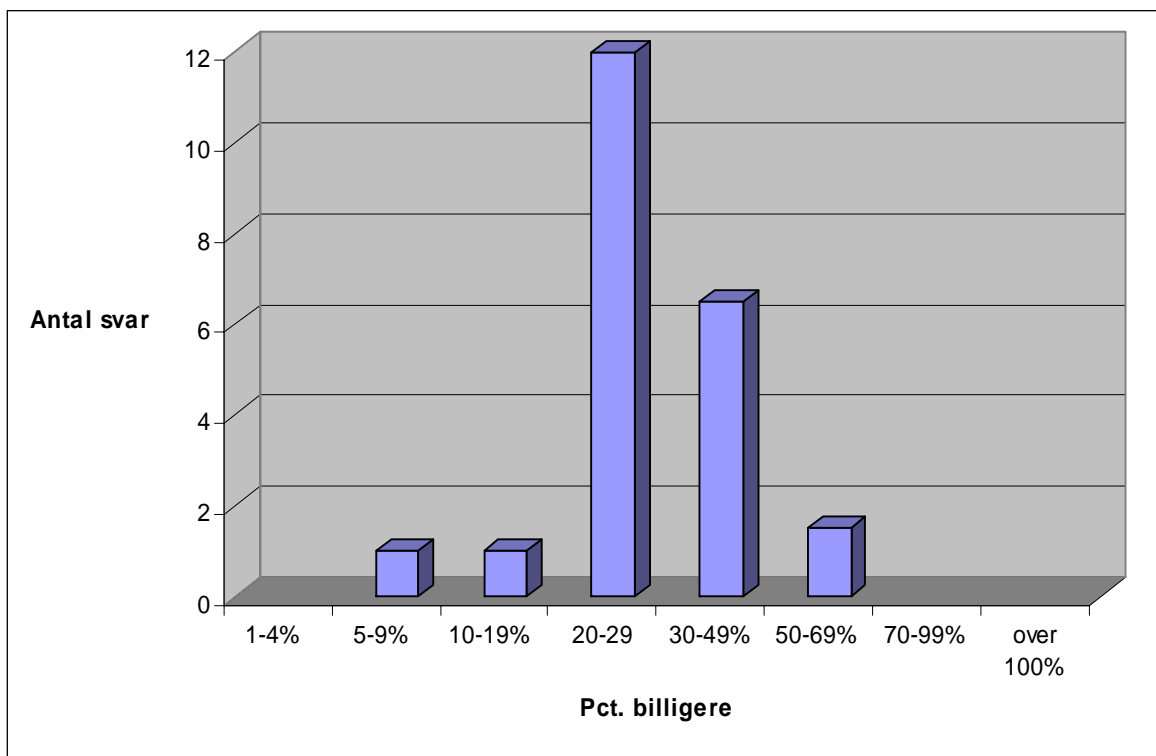
¹⁰ Interview med Preben Kjær, 2005,

¹¹ Interview med Preben Kjær, 2005,

Den store forskel i lønudgifter har medvirket til billigere reparationspriser i Sverige end i Danmark. Samtlige af de 27 værksteder, som deltog i undersøgelsen, har en opfattelse af at de svenske priser er billigere end de danske. De fleste af værkstederne mener, at de svenske priser er omkring 20-50 pct. billigere end de danske. Der er dog generelt stor usikkerhed omkring den nøjagtige prisforskel.

Ifølge undersøgelser i TV2-Lorry og Ekstrabladet afhænger besparelserne af hvilket bilmærke og type reparation, der er tale om. TV2-Lorry konkluderer, at det er billigere at reparere bil i Sverige så længe, der er tale om originale reservedele, og ikke mindst når bilerne har oprindelse i Sverige. Når det f.eks. drejer sig om Fiat er prisen ifølge TV2-Lorry korrigeret med broafgift osv. omtrent den samme i Danmark og Sverige¹².

Figur 4: Svenske priser overfor danske, ifølge svenske værksteder.



Ifølge Preben Kjær er der imidlertid også forskel på priserne afhængigt af, om man er dansker eller svensker:

” Altså, hvis du ringer op på godt skånsk, og beder om at få din bil serviceret, så kan det godt være, at det koster 1900 kr., svenske. Men, hvis du ringer op på godt københavnsk, og spørger om han kan tage din bil, det kan han også godt, men så koster det måske 2500. De har fundet ud af at det kommer lidt an på, hvad sprog han taler. For, hvis det er en dansker

12 TV2-Lorry: Conzoom d. 30. marts 2005: <http://www.tv2lorry.dk/Programmer/Konzoom/424we.htm>

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

*så synes han 2500 er billigt, hvorfor skulle han så tage 1900. Så de er altså lidt ude om det selv, at de har kørt sådan to priser i danskerpriser og så almindelige.*¹³

Det kan altså være svært for forbrugeren, at vurdere priserne i forhold til hinanden. I forvejen er mekanikerområdet ofte svært at gennemskue, og undersøgelser viser, at der er store prisforskelle inden for forholdsvis små geografiske afstande¹⁴. Det bliver selvfølgelig ikke mere gennemskueligt, når der er tale om forskellen mellem to lande og valutaer. Usikkerhed er da ifølge de svenske værksteder også en af de afgørende årsager til, at ikke flere danskere tager til Sverige og får repareret deres biler. Ud over usikkerhed nævnes ekstraomkostninger og transporttid som de væsentligste faktorer.

Til de konkrete reparationsomkostninger skal lægges en række andre udgifter som transport. Det vil sige, at hvis ikke prisforskellen mellem reparationer mindst udligner ekstraomkostningerne, kan det ikke betale sig for danskere at tage til Sverige. Derudover er tiden en væsentlig faktor.

Ifølge CAD kan noget tyde på, at priserne er ved at nærme sig hinanden hvilket betyder at fordelene ved at køre over broen også gradvist mindskes.

*”Tidligere havde skånske værksteder lave priser fordi de ikke havde ret meget at lave, så kom der pludselig væltende en hel masse danskere som skulle have lavet arbejde, og hvad sker der så?, så ryger priserne op. Og det vil sige at vi har eksempler på nu at man dårligt nok kan tjene til brobizzen og køre til Sverige og få lavet service, og så er fidusen væk.”*¹⁵

Spørgsmålet er dog om prisernes tilnærmelse i sidste ende vil betyde, at fordelene ved at tage bilen til reparation i Sverige forsvinder helt.

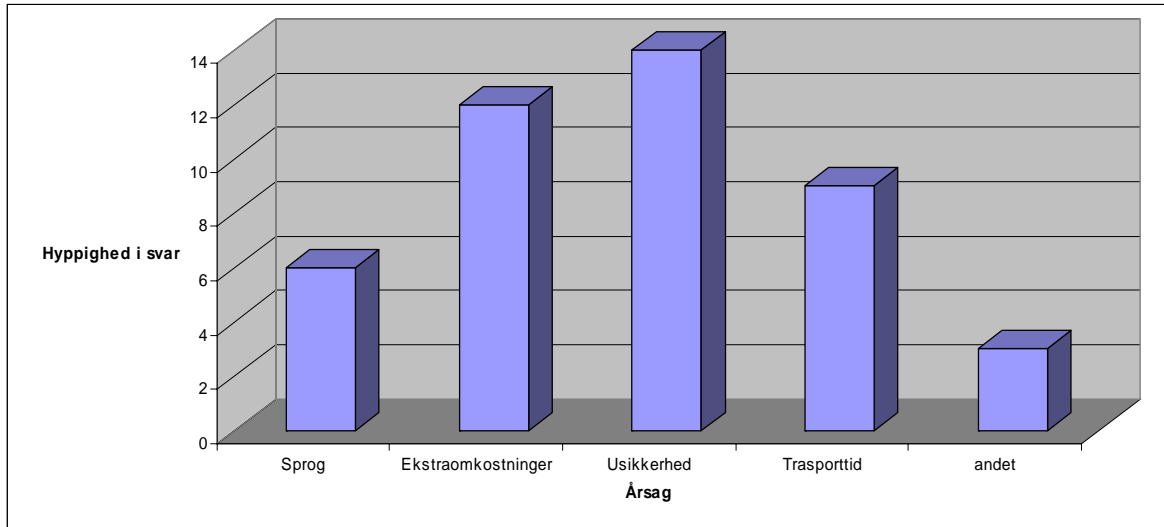
¹³ Interview med Preben Kjær linie. 206-213

¹⁴ Din mekaniker flår dig, Ekstrabladet d. 29. januar 2005

¹⁵ Interview med Preben Kjær, linie 66-77

*Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006*

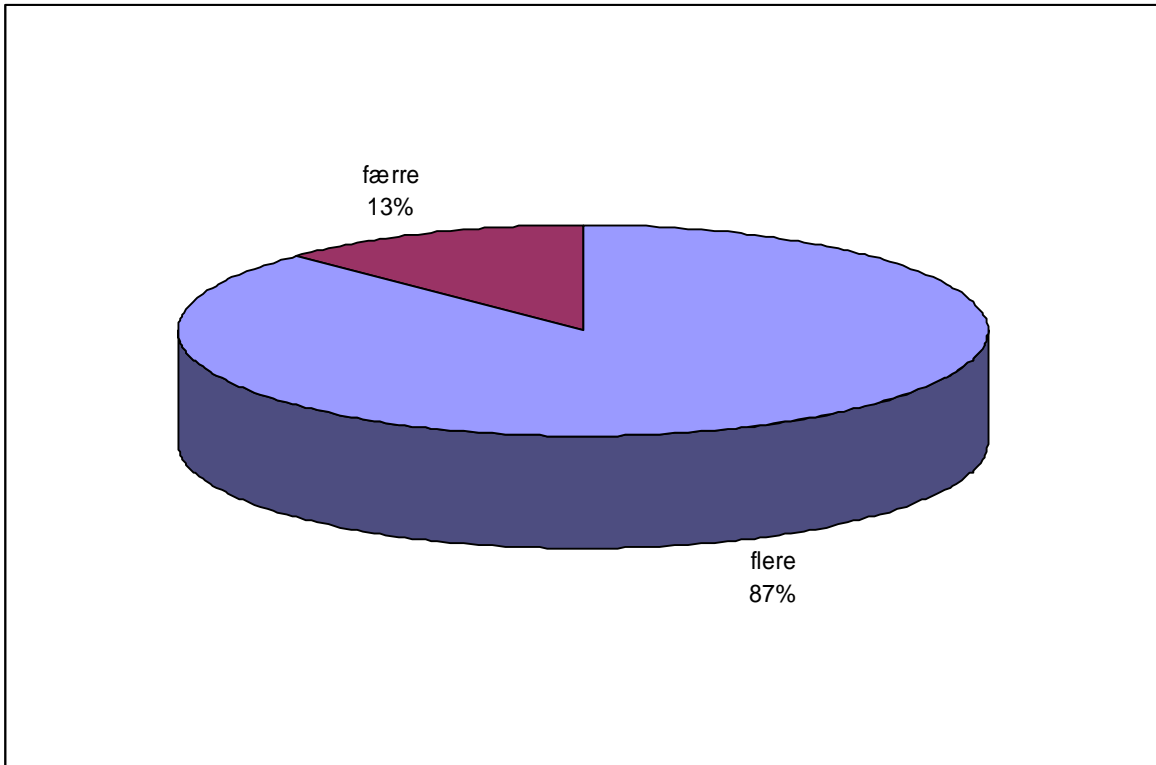
Figur 5: Årsag til at ikke flere danskere tager til Sverige og for repareret bil



Fremtiden efter 1. oktober 2005

De svenske værksteder har generelt en klar forventning om, at der vil komme endnu flere danske kunder i fremtiden, men dette vil kræve større integration på området.

Figur 6: Kommer der flere eller færre danske kunder I fremtiden, ifølge svenske værksteder



På et område som tandlæger er der større integration end på autoreparationsområdet. Her findes eksempler på, hvordan danske tandlæger samarbejder med svenske tandlæger om at sende danske kunder over, og få foretaget særligt dyre tandoperationer. Dette er dog ifølge CAD ikke sket på autoværkstedsoverområdet, selvom det var ventet.

Dette skyldes ifølge CAD, at bilhandlen er omhandlet af en EU-forordning, som gør, at det først 1. oktober 2005 bliver tilladt for en dansk forhandler at etablere sig i Sverige (den såkaldte lokaliseringssklausul)¹⁶. Da forhandlere ifølge CAD er meget selvstændige små virksomheder, og ikke er interesserede i at forærer dele af deres omsætning væk til svenske kollegaer, har der indtil nu ikke været nævneværdige eksempler på et sådant grænseoverskridende samarbejde.

CAD forudser dog, at sådanne samarbejder vil opstå efter 1. oktober 2005, hvor det bliver tilladt for en danske forhandler selv at tage over sundet, undersøge om der er nogle muligheder for at oprette et værksted, og så eventuelt finde sig en samarbejdspartner¹⁷.

Det vil sige, at en stigende vækst i antallet af danskere, der får repareret biler i Sverige ikke nødvendigvis vil betyde, at det er svenske værksteder som reparerer. Efter 1. oktober bliver

¹⁶ EU-Forordning 1400:2002

¹⁷ Interview med Preben Kjær, linie 86-89

*Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006*

det tilladt for danske værksteder, at lave en filial med bilsalg og værksted på den svenske side.

”Svenskerne vil formentligt også få noget konkurrence af danske værksteder, der med fordel ser at oprette en filial derovre og dermed både tager danske og svenske kunder.”¹⁸

I en pressemeddelelse skriver Kommissionen:

”Formålet med forordningen er at øge konkurrencen og give de europæiske forbrugere betydelige fordele, både når det gælder bilkøb og service. Forordningen vil bane vej for øget brug af ny distributionsteknik, f.eks. salg over internettet. Den vil resultere i øget konkurrence mellem forhandlere, køb af nye køretøjer på tværs af grænserne vil blive betydelig lettere, og den vil resultere i større priskonkurrence. Forbrugerne vil blive bedre informeret, og det vil blive lettere at sammenligne biler og de tjenester, der tilbydes af forhandlerne. Bilejere vil få lettere adgang til kundeservice, eventuelt til lavere priser. Kvaliteten af service og reparationer fastholdes på samme niveau som tidligere. Den nye forordning træder i kraft 1. oktober 2002 med en overgangsperiode på 1 år, for at igangværende aftaler kan tilpasses. Der er fastsat en særskilt længere overgangsperiode indtil 30. september 2005 for afvikling af lokaliseringsklausuler.”

I øjeblikket er nye biler billigere i Danmark før afgifter, end de er i Sverige. En dansk forhandler må ikke sælge dem i Sverige, men han må godt sælge dem til en svensker, der tager herover.

Det vil derfor være en fordel for en svensk bilforhandler, at få etableret en forretning i Danmark, fordi det så bliver muligt at købe bilerne til en billigere fabrikspris før afgift end de kan i Sverige. På den samme måde vil en dansk bilforhandler med fordel kunne etablere et værksted i Sverige.

”På den måde bliver der meget mere integration når den sidste barriere i vores nuværende EU-forordning bliver fjernet. Det er først der, at det indre marked for bilområdet overhovedet træder i kraft, det er først efter 1. oktober.”¹⁹

I teorien vil den nye lovgivning altså betyde mere integration på autoområdet. Man vil sandsynligvis se, at flere danske automekanikere etablerer værksteder i Sverige. På den måde vil autoforhandleren få del i det marked der er på den svenske side og opsnappe nogle af de danskere, som ellers ville tage til svenske forhandlere. Dette vil sandsynligvis føre til at flere danskere tager over broen idet flere bliver gjort opmærksomme på prisforskelle og fordele. Den øgede efterspørgsel på mekanikere i Sverige og den mindskede efterspørgsel i Danmark kan på sigt betyde at prisniveauet harmoniseres, hvilket ideelt set vil betyde billigere reparationer i Danmark. Tiden vil dog vise om liberaliseringen vil have den ønskede virkning.

¹⁸ Interview med Preben Kjær, 2005,

¹⁹ Interview med Preben Kjær, 2005,

Konklusion

Alt tyder på, at åbningen af Øresundsbroen har bevirket, at flere danskere tager til Sverige og får repareret bil. Udviklingen har dog ikke været så klar, som man kunne have forventet. Det er hovedsageligt prisen, der spiller ind, når der skal vælges mellem værksteder. Sydsverige er et svensk lavtlønsområde, og København er et dansk højt lønsområde, hvilket bevirker, at priserne på autoreparationer generelt er billigere i Sverige end i Danmark. Der er dog andre faktorer end pris, der spiller ind, og gør at ikke flere danskere tager til Sverige med bilen. Her kan som de vigtigste nævnes usikkerhed, ekstraomkostninger, sprog og transporttid. Det spiller dog også ind, at der fra svensk side gøres meget lidt for at tiltrække danske kunder. Få værksteder reklamerer i Danmark, eller har hjemmesider, som er mindede på danskere, hvilket betyder, at danskerne i høj grad selv skal opsøge de svenske værksteder.

Der er dog noget, der tyder på at integrationen for alvor vil accelerere efter d. 1. oktober 2005, hvor den sidste del af EU-forordning 1400:2002 træder i kraft, og bl.a. gør det muligt for en dansk forhandler at etablere sig i Sverige²⁰. Et mere frit marked på bilreparationer, kan forventes at skabe større samarbejde på tværs af den dansk-svenske grænse, og det vil på denne baggrund være oplagt, på et senere tidspunkt at lave en mere dybtgående undersøgelse, for at se, hvordan de nye liberaliseringer har påvirket integrationen.

Videre undersøgelse

Dette paper har forsøgt at give et billede af integrationen indtil 1. oktober 2005. På grund af den nye lovgivning på området skal denne undersøgelse udelukkende ses som en baseline. I de kommende år vil vi med al sandsynlighed være vidne til større forandringer på området. Derfor vil det være relevant at lave en større undersøgelse når den nye forordning har haft mulighed for at virke i et par år. Det vil da være relevant at tage fat i nogle af de spørgsmål som dette paper har stillet. Derudover vil det blive nødvendigt at besvare en række nye spørgsmål som vil opstå i takt med den forventede integration.

²⁰ EU-Forordning 1400:2002

Litteraturliste

EU-Forordning

EU-Forordning 1400:2002

Undersøgelser:

- Din mekaniker flår dig, Ekstrabladet d. 29. januar 2005 bilag 3
- TV2-Lorry: Conzoom d. 30. marts 2005: <http://www.tv2lorry.dk/Programmer/Konzoom/424we.htm>

Interview

- Interview med Preben Kjær(*DAF*) bilag 1

Mails

- Tom Carstensen, Ekstrabladet, 14. juni 2005-08-25 bilag 2
- Benny Kirkegaard, CAD, 24. februar 2005 bilag 4

Kommissærens tale i forbindelse med forordning 1400:2002

- http://europa.eu.int/comm/competition/car_sector/new_ber_speaking_note.pdf

Kommissionens pressemeddelelse om forordning 1400:2002

- <http://europa.eu.int/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/02/1073&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

Bilag

Bilag 1: Mail fra CAD

From	Benny Kirkegaard <kirkegaard@cad.dk>
Sent	Thursday, February 24, 2005 2:37 pm
To	Jeppe Hartmann Rasmussen <jhr.tcm@cbs.dk>
Cc	
Bcc	
Subject	Re: reparationer i Sverige

Jeg må indrømme, at vi ikke kan sige meget om reparationspriser i Sverige. Det er ikke et mærkbart problem for vore medlemmer. Den sidste undersøgelse jeg så var i ekstrabladet for en 3 ugers tid siden, som viste en højere pris i Malmø end i København. Under alle omstændigheder er det vel kun interessant, hvis man har ærinde i Sverige alligevel. mvh.,
Benny Kirkegaard.

Bilag 2: Mail fra Ekstrabladet

From	Tom Carstensen <Tom.Carstensen@eb.dk>
Sent	Tuesday, June 14, 2005 12:24 pm
To	Jeppe Hartmann Rasmussen <jhr.tcm@cbs.dk>
Cc	
Bcc	
Subject	SV: "din mekaniker får dig"

Kære Jeppe.

Jeg må desværre skuffe dig. Min kollega og jeg ikke synderligt systematisk til værks. Vi ringede blot til en autoriseret forhandler af Fiat og Peugeot, da det var disse to biler, vi testede på.

Nu kommer jeg så lige til at tænke på, at min kæreste faktisk lavede et TV-indslag, der blev sendt på TV2lorry for noget tid siden, hvor de også tjekkede priser i Sverige. Ved ikke om det indslag kan hjælpe dig. Men hvis du går ind på www.tv2lorry.dk og i søgefeltet skriver 'konzoom', så kommer der en lang liste af indslag frem. Tryk på den, der hedder bilreparation. Håber det hjælper en lille smule.

Vh
Tom

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Jeppe Hartmann Rasmussen [jhr.tcm@cbs.dk]

Sendt: 14. juni 2005 12:16

Til: Tom Carstensen; Sverre Quist

Emne: "din mekaniker får dig"

*Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006*

Kære Sverre Quist og Tom Carstensen

Jeg arbejder for tiden på et projekt omkring danskeres brug af mekanikere i Sverige. I den forbindelse har jeg læst jeres artikel "din mekaniker får dig" fra 29. januar 2005.

Da der ikke findes meget materiale om emnet vil jeg høre, om det er sådan, at i under arbejdet med artiklen, stødte på nogle relevante kilder. Projektet handler både om selve tendensen til at danskere kører over Øresund og får repareret biler samt spørgsmålet om der overhovedet er en afgørende økonomisk gevinst at hente.

Jeg håber i kan hjælpe.

Mvh.

Jeppe Hartmann Rasmussen
Center for Tourism and Culture Management
Copenhagen Business School
Blågårdsgade 16 A, 1
2200 København N
Mail: jhr.tcm@cbs.dk

Bilag 3: "Din mekaniker får dig"

Din mekaniker får dig

Ekstra Bladet 29. januar 2005, 1. sektion, side 6

afsløring: Spar tusindvis af kroner, når din bil skal på værksted

Af sverre quist og tom Carstensen

Der er rigtig mange penge at spare, når du skal have repareret din bil.

Du skal bare se dig godt for, inden du ruller bilen på værksted og lade være med at tage den første pris, mekanikeren slynger ud. Mekanikerne tager stort set, hvad det passer dem for at reparere din bil.

Det kan Ekstra Bladet i dag fortælle, efter at vi har ringet til i alt 32 værksteder og bedt om prisen på en standard-reparation, hvor bremserne, tandremmen og udstødningen skulle ordnes.

Forskel på 3559 kr.

Helt præcist var der 3559 kr. i forskel på reparation af en Fiat-vogn hos det dyreste og det billigste værksted i Danmark. Bilhuset i Birkerød tog 6750 kr. for reparationen, mens Brdr. Clausen Automobiles i Slagelse klarede samme opgave for 3191 kr.

Også på Peugeot-værkstederne kan forskellene på reparationerne måles i tusindkrone-sedler. Og så foregår her også andre pudsige ting, når man beder om prisen på en reparation.

Hos Bilhuset Ronald Carlsen i Odense startede de med at fortælle, at alle tre reparationer ville koste 'omkring 6700 kr.'.

Så bad vi om at få de 6700 kr. udspecificeret på de tre forskellige enkeltdele, vi skulle have lavet. Da vi fik priserne enkeltvis og lagde dem sammen, var den samlede pris pludselig 7250 kr. -altså 550 kr. dyrere.

På et andet Peugeot-værksted oplyste mekanikeren, at tandremssættet ville koste 'cirka' 2000 kr.

Øøøh 2900 kr.

- Hvad er cirka, spurgte vi.
- Vil du have den på øren?
- Ja tak.

Efter et minuts skramlen og raslen i den anden ende af røret, blev telefonen taget igen.

- 2900 kr. helt præcist, var meldingen pludselig.

En cirkapris på 2000 kr. kan altså sagtens betyde 2900 kr. i mekanikerkredse.

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige *TCM 2006*

sq@eb.dk; tommo@eb.dk læs også lederen side 2

Peugeot: De andre bondefanger dig

Ekstra Bladet ringede til det dyreste Peugeot-værksted i vores test og fortalte Poul Løgstrup om deres dårlige placering i rund-ringningen. Han mente, at vi havde grebet det helt forkert an.

- Jeg vil foreslå dig at maile. Vi har mange bestillinger på mail. Det vinder frem. Det andet er for løst.
 - Hvorfor giver I mig så en pris, når jeg ringer? Hvorfor får jeg så ikke at vide, at jeg skal maile?
 - Jamen, det skal du jo ikke generelt, du er da velkommen til at ringe.
 - Det, jeg så ikke forstår, er, at jeg kan tage til Hillerød og få lavet det 2000 kr. billigere. Og 3000 kr. billigere i Jylland.
 - Derfor tror jeg også, det er forkerte priser, du får. Jeg tror, det er et flop, det der. Jeg tror, de bondefanger dig på den måde. De serverer nogle priser for at sige 'kom indenfor', og så får du billetten bagefter.
 - Hvad skal kunderne så gøre?
 - De skal være hjerteligt velkomne .
 - Men hvad skal de have med for at være sikre på, at de får den rigtige pris? Skal de ringe, skal de skrive, skal de have en advokat med?
 - Nej, jeg kan godt høre, du er ved at vende den rundt og bage den til, så den kan leveres.
 - Det eneste, jeg ringer og spørger om, er: Hvorfor er det 3000 kr. dyrere hos jer end hos den billigste?
 - Det er det heller ikke, kan jeg så kun sige. Slut.
- sq og tommo

Fiat: Ups, det var en fejl

Ekstra Bladet ringede også til testens dyreste Fiat-værksted for at få en forklaring på de høje priser.

- Det lyder mærkeligt med den pris, du har fået i Slagelse. Den er jo det halve. Og der er standardpriser på reservedelene, siger værkstedschef hos Bilhuset i Birkerød Morten Bengtsson.
 - Vi har tjekket hos Slagelse, at det var rigtigt.
 - Det fatter jeg ikke en skid af -selv om vi har højere udgifter til løn og husleje. Og hos os får du jo også en gratis erstatningsbil. Vent lidt. Der er sket en fejl i ordren. Nu retter min kollega lige prisen.
 - Rabatprisen bliver 4450 kr. Men så har du også fået 30 pct. rabat på reservedelene, fordi du er en prisbevidst kunde. Det var arbejdslønnen, der var gået forkert ind.
- Adm. direktør i Fiat Niels Rønnebech er overrasket over de store forskelle i priserne.
- Men vi kan ikke gå ind og lave nogen aftaler. Så ville det være karteldannelse. Til gengæld er de priser, vi tager for reservedelene hos værkstederne, de samme.

Sådan gjorde vi

Ekstra Bladet har ringet til 14 autoriserede Peugeot- og 14 Fiat-værksteder i Danmark. Desuden ringede vi til et svensk og et tysk værksted for hhv. Peugeot og Fiat. Hver gang bad vi om prisen for at få skiftet 1) tandremssæt, 2) bremseskiver og -klodser foran og 3) at få monteret en ny bagpotte, der er den bageste del af udstødningen. Alt sammen på hhv. en Peugeot 406 SR 1,8 16 V sedan fra 1999 og en tredørs Fiat Punto 60S, 1,2 fra 1999. Alle de adspurgte værksteder anvender originale reservedele.

Prisforskel ikke tilfældig

Det er langt fra tilfældigt, at Ekstra Bladets test afslører store forskelle i priserne på de samme reparationer. Det fortæller bilteknisk redaktør på FDM's blad Motor Søren W. Rasmussen.

- Der er store forskelle på de fleste reparationer. Derfor anbefaler vi også altid, at man ser sig godt for. Det er ikke peanuts, det handler om, siger Søren W. Rasmussen.
- Alligevel kommer det bag på ham, at priserne på de tre reparationer, Ekstra Bladet har undersøgt, er så markant forskellige.
- Men det bekræfter bare forestillingen om, at det er et frit marked, hvor prislejet dannes efter forholdene i de lokale byer, siger Søren W. Rasmussen.

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige

TCM 2006

Dyrt i Sverige

Ekstra Bladets værkstedstest viste, at det ikke er billigst at få repareret vognen i Sverige. Tværtimod var Fiaten dyrest hos de blå-gule. Det skyldes to ting, fortæller Søren W. Rasmussen.

- Reservedelene er faldet i pris herhjemme i de senere år. Og så er der også forskel på, hvilke typer af reparationer man beder om. Nogle er billigere i Sverige, og andre er -som det fremgår -ikke.

Sparede en tusse i telefonen

Det er en rigtig god ide at prutte om prisen, når man skal have repareret sin bil. På 55 sekunder lykkedes det Ekstra Bladet at få Peugeot i Herning til at slå over tusind kroner af prisen, da vi ringede og fortalte, at vi ikke ville acceptere reparationsprisen på 7050 kr.

- Jeg kan spare omkring 1100 kr. ved Peugeot i Silkeborg i forhold til Herning.

- Det var egentlig meget, for det eneste, der er forskel på, er vores timepris.

- Det koster 7050 kr. hos jer.

- Okay. Det skal ikke skille os ad. Det er omkring de seks tusinde (for samme reparation hos et konkurrerende værksted, red.)?

- 5983 kr. for at være helt præcis.

- 5900, er det sådan, vi siger?

- Det er bare en aftale.

Big Mac i Slagelse

Helt så let gik det ikke, da vi konfronterede Fiat-mekanikeren i Birkerød med, at den reparation, han skal have 6750 kr. for, er 3559 kr. billigere i Slagelse.

Først blev der helt stille. Så sagde mekanikeren, at det var 'imponerende', men at han lige måtte tale med sin chef, inden han evt. kunne give et nedslag i prisen.

Efter en times hovedregning havde Birkerød-værkstedet spændt spare-remmen til det yderste. Vi kunne få et nedslag på 683 kr. for at få fikset Puntoen.

Vi sagde ellers tak for tilbuddet og sendte i stedet Fiat-bilen til Slagelse - med råd til både Big Mac og benzinudgifter.

sq; tommo

Undgå at blive snydt

Ekstra Bladet bringer her med hjælp fra FDM's bilekspert Søren W. Rasmussen seks gode råd til, hvordan du slipper fra bil-reparationen uden at blive snydt.

Få altid tilbuddet på skrift. Værkstedet skal skrive under på præcis hvad, der skal laves, hvor dyrt det bliver, og hvad mekanikeren evt. har lov til at reparere ekstra, hvis det bliver nødvendigt, pga. de oprindelige reparationer -og hvad det koster.

Ring altid og forhør dig om prisen for reparationen flere steder. Vælg enten det billigste sted, eller brug konkurrenternes lavere priser til at prutte din forhandler længere ned.

Hvis du ikke synes, at prisen er lav nok, så tilbyd evt., at du kan aflevere bilen, når værkstedet ikke har så travlt, og at de måske også kan have den i et par dage, så de kan reparere den, når de har tid. Men få også en klar aftale om, hvornår bilen senest skal være færdig.

Vælg som udgangspunkt det værksted, der er mest grundig med at spørge ind til præcis, hvilken bil du har, og hvad det nøjagtigt er, du skal have repareret. Slynger de en pris ud, inden du når at forklare, hvad det hele handler om, sker det ikke på et fornuftigt grundlag.

Er bilen over fire år gammel, kan du sagtens anvende et uautoriseret værksted, hvis bare reservedelene er originale.

Er bilen under fire år gammel, kan det ofte betale sig at benytte autoriserede værksteder, fordi producenten så som regel yder kulance -dvs. yder bidrag til reparationer også selv om bilen er tre-fire år gammel.

Billedtekst:

Det kan godt betale sig at undersøge værkstedspriserne en ekstra gang, inden du afleverer bilen til reparation. Ellers er der stor risiko for, at mekanikeren stikker tusindvis af kroner i lommen, som du kunne have sparet.

Bilag 4: Interview med Preben Kjær (DAF)

Interview med Preben Kjær (DAF) Foretaget Torsdag den 30. juni kl. 14.00

J = Jeppe Hartmann Rasmussen, P= Preben Kjær

J: Jeg tænkte på, om du ikke lige kort kunne fortælle om jer, og jeres opgaver og interesser?

P: Jo, vi hedder Danmarks Automobilforhandler Forening, det er sådan lidt af en spiritusprøve det navn, men det blev altså lavet i 1936 så det er umuligt at lave om. Men vi varetager først og fremmest nybilforhandlerens interesser i Danmark, og det vil sige det er det man i dagligt kalder de autoriserede forhandlere. De er nemlig autoriserede af en bilfabrik eller bilimportør til at forhandle fabrikkens produkter. Folkevogns forhandlere er autoriserede forhandlere af folkevogns fabrikkerne til at forhandle folkevogne, og så har han os som brancheorganisation. Og der findes utroligt mange andre organisationer i Danmark fordi, i Danmark har hver lille del af autobranchen sin egen organisation, hvorimod i Sverige f.eks. er de samlede i en "autobranchens riksforbund". Det er lidt nemmere, men ulempen ved at have dem samlede..., fordelene er indlysende, det er nemmere de er større osv. Ulempen er at de aldrig kan blive enige om hvad de mener fordi der altid er nogen, der mener modsat inden for organisationen. Der er vi så dejligt frie fordi, det kan godt være at vi har en mening, og så er der nogle frie værksteder, som siger det her er alle tiders, f. eks til om det skal være en god ide at liberalisere.

Vi har ca. 660 nybilforhandlere i DK og de 450 ca. er medlemmer hos os, og resten er medlemmer hos Dansk Industri. Sammen med bilimportørerne har de lavet en afdeling derinde, der også varetager det samme, men det er sådan en, vi arbejder meget godt sammen med. Så sådan er det.

Vi repræsenterer vel i omsætning 50 mia. om året, vores medlemmer altså, og jeg tror det er 15.000 medarbejdere. Fordi de autoriserede forhandlere og værksteder er fortrinsvis de større værksteder med i gennemsnit nogle og tyve ansatte, hvor små mekanikere måske er to eller tre. Så det er hvad vi laver.

J: Ok. Vi har lavet en undersøgelse af nogle værksteder i Sverige, hvor vi har kontaktet omkring 100 værksteder i Sydsverige, og spurgt dem om deres opfattelse af udviklingen omkring danskere, som tager til Sverige og får repareret deres biler. Det som undersøgelsen giver indtryk af er, at de er meget enige om at de er billigere. Men det den også giver indtryk af er, at der har været en generel vækst siden Øresundsbroen åbnede. Er det en opfattelse som i kan nikke genkendende til?

P: Ja, men der har ikke været en tilsvarende nedgang alene af den grund. Der har været en nedgang på værkstedsområdet som man har forsøgt at imødegå ved at skære antallet af autoriserede værksteder ned, altså autoriserede forhandlere er blevet reduceret i antal faktisk med 40 pct. inden for de sidste fem år. Så derfor har man jo ikke mærket hvad nedgangen skyldes så meget, fordi de tilbageblevne får så meget mere at lave, der er et vidst antal biler, der skal repareres hele tiden. Men der er to ting, der har haft indflydelse på at værkstederne i Danmark også har fået mindre at lave. Det ene er, at reservedelspriserne er ved at blive underkastet fri konkurrence, det nedsætter reservedelspriser. Og det andet er, at serviceintervallerne mellem nye og nyere biler er blevet meget længere. Altså, hvis man købte en bil for 10 år siden, så skulle den til service første gang efter 1.500 km og efter hver 10.000 km. Nu skal den til service første gang efter 30.000 km. Dvs. der er mange, der køber en bil i 2005, der aldrig nogen sinde kommer på værksted før i 2006. Hvor i gamle dage, der vidste man, at inden for 14 dage, så var der kørt 1.500 km, så går der ikke så lang tid inden han har kørt 10.000 osv.

Men der har været, især i øresundsregionens område, en rimelig nedgang som følge af at folk har kørt til Sverige for at få foretaget service. Men egentlig heller ikke så stort som vi frygtede bare for fem år siden da vi var med til at åbne Øresundsbroen. Der frygtede vi virkelig at det ville blive et problem pga. prisforskellen.

J: er det så din opfattelse, at priserne nærmer sig hinanden?

P: Ja, det skal jeg sige dig hvorfor. Fordi da Øresundsbroen blev oprettet, så lavede man en forbindelse mellem et dansk højt lønsområde og et svensk lavtlønsområde, og det vil sige, da der i forvejen er forskel på medlemmerne i Sverige og Danmark fordi arbejdsgiverbidraget i Sverige er større, altså den udbetalte løn er mindre og arbejdsgiverbidraget er større, så er der i forvejen en forskel på dansk og svensk lønniveau, men det er klart, at når man så tager et lavtlønsområde i Sverige og forbinder med et højt lønsområde i Danmark så får man en lønforskel på 50 pct. ned hvis det er dansk løn der er udgangspunkt eller 100 pct. Op, hvis det er Sveriges. Men det har vi været vandt til i Danmark ikke så meget i Lolland-Falster, men Nordjylland og der

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige *TCM 2006*

har vi også været vandt til at folk der har sommerhus ved Skagen fik ordnet bilen deroppe fordi det var billigere.

J: Så det er ikke noget som i ser som et problem?

P: Jo, vi frygtede det ville blive et stort problem. Jeg vil sige det er nærmere et lille problem, men så har vi også den anden ting, det er, du var inde på at det bliver udlignet, det gør det også. Tidligere havde skånske værksteder lave priser fordi de ikke havde ret meget at lave, så kom der pludselig væltende en hel masse danskere som skulle have lavet arbejde, og hvad sker der så, så ryger priserne op. Og det vil sige, at vi har eksempler på nu, at man dårligt nok kan tjene til brobizzen og køre til Sverige og få lavet service, og så er fidusen væk. For hvorfor skulle man så det? Det er alene pga. prisen, at man kører over. Med mindre, der er en lille gruppe, som har sommerhus i Sverige, ligesom der er nogle som har sommerhus i Jylland, og de får serviceret bilerne i Vestjylland, når de er der, og Sverige når de er der. Den gruppe vil altid være der. Men altså de der danskere, der arbejder i Danmark, og bor i Danmark tager kun til Sverige og får lavet bil hvis det er ekstremt billigere.

J: Vi har lavet en rapport omkring tandlæger, hvor vi kommer frem til, at der er flere danske tandlæger, som samarbejder med svenske tandlæger. Sådant der, når der er tale om reparationer af tænder som er særligt dyre i DK, så har man et samarbejde med tandlæger i Sverige. Findes der tilsvarende samarbejder på autoreparationsområdet?

P: Nej, det havde vi ventet, og det er altså ikke sket endnu. Men det er fordi EU handlen er omhandlet af et EU direktiv, og først 1. oktober 2005 bliver det tilladt for en dansk forhandler at eksempelvis etablere sig i Sverige og da forhandlere er meget selvstændige små virksomheder, så går de ikke ud og forærer noget som helst af deres omsætning væk til en svensk kollega, bare fordi den er svensk. Så den form for samarbejde vil først komme efter 1. oktober 2005, hvor det bliver tilladt for en danske forhandler selv at tage over sundet, undersøge om der er nogle muligheder for at oprette et værksted, og så eventuelt finde sig en samarbejdspartner. Så tror vi også det kommer. Vi har set lidt på importør siden, hvor bilfabrikkerne har nedlagt hovedkontoret i Stockholm og hovedkontoret i København og hovedkontoret i Oslo, og sagt nu laver vi ét hovedkontor. Så har nogle lavet det i Göteborg, og andre har måske lagt det i den nordlige del af Hamborg. Nogle lægger det i Malmø, og andre lægger det i København. Der har vi set nogle forsøg på at samordne tingene, men det er ikke smittet af ud til kunderne.

J: Men det vil det komme til efter 1. oktober?

P: ja fordi, det vil jo bl.a. betyde, at i dag er det jo helt utænkeligt, at hvis der nu står 100 nye Peugeot i Sverige. De bliver på en måde importeret af den samme importør både i Sverige og Danmark. Men hvis ham i Sverige har 100 til overs og ham i DK mangler 100, så må ham i Sverige som reglerne er i dag ikke umiddelbar flytte de 100 over til Danmark. Det er en lang og svær vej. Det bliver liberaliseret her fra 1. oktober. Og så regner vi med, at der også kommer noget mere i gang på værkstedssiden. Men jeg vil lige sige, et andet område, som jeg har beskæftiget mig en lille smule med, sådan noget som bankintegration, det det er jo heller slet ikke sket, for at taget et andet eksempel.

Vi ved godt, vi er bagud i denne her sammenhæng, men det skyldes altså, at vi har en meget stram EU-forordning.

J: Men for at spørge direkte til nogle af de konklusioner, som de svenske værksteder kommer med for at høre din mening, så har alle de besvarelser vi har fået, vist at der kommer en stadig større vækst af danskere, som får repareret biler i Sverige. Det er også din opfattelse?

P: Ja, men ikke nødvendigvis svenske værksteder. Det jeg siger er, efter 1. oktober bliver det tilladt for et dansk Citroen-værksted at lave en filial med forhandling af Citroen-biler og værksted på den svenske side, og der kan man godt forestille sig, at nogle af de dygtige danskere, for de er normalt rimeligt dygtige i Danmark, fordi de er så hårdt pressede af afgifter, så man hele tiden finder nye udveje. Svenskerne vil formentligt også få noget konkurrence af danske værksteder, der med fordel ser at oprette en filial derovre og dermed både tager danske og svenske kunder. Jeg tror ikke, at man...

En nybilsforhandler-virksomhed består af fire dele: en er salg af nye biler, en anden er salg af brugte biler, en tredje er salg af reservedele, og en fjerde er værksted. Og som det er i øjeblikket, er nye biler faktisk billigere i Danmark før afgifter, end de er i Sverige. Men en dansk forhandler må ikke sælge dem i Sverige. Han må godt sælge dem til en svensker, der tager herover. Reparationer er billigere i skåne ikke i Stockholm, men er billigere i skåne end i den danske del, Nordsjællandsområdet.

De må godt reparere en dansk bil, der kommer derover men de må ikke lave et autoriseret reparationsværksted i DK. Det bliver så liberaliseret her fra 1. oktober og så vil vi se nogle forskellige

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

almindelige,.. men jeg tror der er lige så mange danskere, som vil sælge nye biler i Sverige, som der er svenskere reparerer for danskerne. Men der kommer nok en øget trafik.

J: Det du så tænker på vil ske er, at der er nogle danskere som finder på at lave et værksted i Sverige, og så på den måde samarbejder med dem derhjemme?

P: Ja, men hvis svenskerne laver..., der er ingen fordel for svenskere i at lave et bilværksted i Danmark, men der er en fordel for en svensk bilforhandler hvis han kan få etableret en forretning i Danmark fordi så kan han købe bilerne til en billigere fabrikspris før afgift end de kan i Sverige. På den måde bliver der meget mere integration når den sidste barriere i vores nuværende EU-forordning bliver fjernet. Det er først der at det indre marked for bilområdet overhovedet træder i kraft, det er først efter 1. oktober.

J: Den må vi kigge lidt på.

P: Ja, den er lidt svær, den hedder EU-Forordning 1400:2002

J: Den må jeg finde

P: Ja, men der kommer altså mere integration, men foreløbigt har reglerne gjort at det ikke er..., ja det har jo godt nok været frit for folk tager over for at få repareret bil i Sverige, men der skal jo være noget at opnå ved det. Altså, hvis du f. eks. har en ødegård i Sverige og ved det koster 1900 kr. at få serviceret din nye bil og det koster 2900 kr. i Danmark så har du sparet 1000 kr., men hvis du tager derover for at få det gjort og skal betale to gange 200 kr. eller hvad du betaler i broafgift og bruger tid på det osv. Så er 1000 kr. for lidt næsten. Jeg kan give dig et fremragende eksempel på min egen dumhed. Det er ikke mere end 14 dage siden, at jeg tog over Øresundsbroen fordi, de havde fået nogle nye Sony DVD-kameraer, som i Danmark hos de der billige El-Giganten stod til 7800 kr. og de stod til 6800 svenske, dvs. knapt 6000 danske. I går fik jeg et tilbud fra fotokæden i Danmark på en lidt nyere model, men det skal ikke være det der skiller til 5700 her i Danmark. Altså, det kommer også til at ske i bilbranchen. Jeg bruger det som et eksempel på at sige, at når denne integration..., altså hvis noget viser sig, hvis forhandleren ude på amager opdager at hans kunder han har solgt Fordbiler for på Amager tager til Malmö for at få dem certificerede, så kommer han med nogle knaldtilbud med det samme overfor de samme kunder, som gør, at de bliver hjemme og tilsvarende gør den svenske. Så man kan sige, at integrationen kommer i form af en mere åben konkurrence, det er kun godt. Det støtter vi fuldt og helt.

J: Så det er ikke noget i frygter?

P: Nej, vi støtter fuldt og helt EU's forsøg på at liberalisere bilmarkedet så der bliver så fri konkurrence som muligt.

J: OK. En af de ting, jeg kunne se af de spørgeskemaer, jeg har fået tilbage, det er, at de svenske værksteder ikke ligefrem står på nakken af hinanden for at markedsføre sig i Danmark. Er det måske også en af årsagerne til, at der er sket mere? De peger stort set alle på at det er personlige anbefalinger, som gør at man tager til Sverige, men der er ikke rigtig nogle..., jeg mener der er fem af de værksteder, som har svaret som nu annoncerer i Danmark og der er seks inklusiv de fem som vil gøre det i fremtiden. De har som de siger de kunder de skal have...

P: Præcis og det var det jeg nævnte med strukturrationalisering i nybilforhandlerbranchen, den gør at nu har man skåret ned mere end 40 pct. i antallet af forhandlere og det er jo officielt og økonomisk for at tilpasse forhandlerantallet så de hver for sig skal have et større marked for at kunne leve. Men resultatet er, at så har de altså også rigeligt at gøre med at passe til markedet så de har egentligt ikke så meget overskud. Altså, hvis vi nu tager et område som Helsingør, der har den nuværende folkevognsforhandler, opelforhandler, forhandler egentlig rigeligt at gøre med at sælge nye biler, og der er godt fyldt op på værkstedet som det heder på godt dansk. Der er også danske biler som bliver kasserede i syn og skal repareres og gøres ved så de har egentlig ikke overskud/kapacitet, kald det hvad du vil. Altså, de siger til sig selv, hvorfor skal jeg, der har et godt og solidt nærmarked, hvorfor skal jeg kaste mig ud i store annoncer bare for at få nogle flere lokket til. Du ser det jo også i sammenhængen mellem Tyskland og Danmark. Det er jo kun de store, der overhovedet gider, at lave markedsføringsmateriale for at få danskerne til at komme syd for grænsen for at købe billig øl og cola. De andre små nærmarkeder, de har jo ikke ændret på deres syn, de vil ikke ofre det. Og det samme gælder i bil branchen. Det er fordelt ud på små forhandlere. De har deres område. Nu bliver det ganske vidst lidt mere liberaliseret så altså de skal være hårdt trængt hvis de ligefrem begynder og gå ud for at jage svenske kunder eller omvendt i Sverige for at jage danske kunder.

Der er også en anden ting, og det har undret mig meget. Det er forbavsende lidt internetannoncering, fordi det er nemlig en billig form for annoncering. Altså, hvis de bad om at komme på og købte bannerannoncer på vores "biltorvet.dk" der er de autoriserede forhandleres bilportal. Jamen så ville vi jo..., det kan godt være der

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige *TCM 2006*

er nogle af vores medlemmer som ville studse, men det ville vi jo ikke kunne..., så kunne de jo bare gå på bilbasen.dk. Det er forbavsende for det er en billig annoncering.

J: Jeg var inde og fandt adresser på værksteder i Sverige og det var overraskende så få af dem der bare havde hjemmesider...

P: Der er danskerne altså noget længere fremme. Vi er nogle af dem, som er mest med på hjemmeside- og internetsiden med hensyn til bilsalg bilservice. Der er en masse ting, som de slet ikke er med på i Sverige.

Danskerne er meget hurtigere, når det gælder sådan noget til brug for markedsføring og Holland også. Det er købmandsnationer typisk, der tænker i de baner, hvorimod industrinationer som tyskland og Sverige de tænker mere på produkter.

Men der kommer mere integration. Jo mere frit bilmarkedet bliver, des mere kommer der. Både med salg af nye biler, salg af brugte biler og reparationer og service. Og så må vi altså heller ikke glemme, at et større antal danskere, der både har hus og bil kan jo med større fordel i øjeblikket flytte til Sverige og overveje det. Og det flytter selvfølgelig også nogle biler fra Danmark til Sverige, det siger sig selv. Hvorfor skulle de køre til Danmark for at få repareret biler?

Så har svenskerne også selv været lidt ude om det. Det forlyder jo og vi har tjekket det en enkelt gang, og der viste det sig at være fuldstændig rigtigt. Altså hvis du ringer op på godt skånsk, og beder om at få din bil serviceret, så kan det godt være at det koster 1900 kr., svenske, men hvis du ringer op på godt københavnsk, og spørger, om han kan tage din bil, det kan han også godt, men så koster det måske 2500. De har fundet ud af at det kommer lidt an på hvad sprog han taler. For hvis det er en dansker så synes han 2500 er billigt, hvorfor skulle han så tage 1900. Så de er altså lidt ude om det selv at de har kørt sådan to priser i danskerpriser og så almindelige.

Men altså lige så snart EU-forordningen og liberaliseringen falder lidt mere på plads, så tror jeg vi vil se en udvikling, hvor vi ser flere danske forhandlere etablere sig i Sverige, men så ser vi måske nogle svenske kæder..., der er jo nogle kæder som mekonomen og automester, den er dansk, Bosch service, der kommer nogle servicekæder ind og laver nogle aftaler med en masse værksteder rundtomkring i landet, og tilbyder service på biler, og der er det klart at de vil selvfølgelig udnytte en..., hvis der er en integrationsfordel så vil de udnytte det. Forsikringsselskaberne har forsøgt at lave et system hvor man fik repareret skadede biler i Sverige altså man mændene en udlejningsbil i København og så tog man deres bil op på ryggen af en transportvogn og transporterede den til Sverige og fik den repareret og tilbage igen. Men forsikringsselskaberne selv siger, at der var så lidt til sidst at spare, så det holdt de op med igen. Det kan godt være, at reparationen blev billigere, men så hele logistikken, dem som skulle holde styr på det osv.

J. den forordning må jeg kigge lidt på.

P: Og jeg tror altså heller ikke at du... Storkøbenhavn er et højt lønsområde i Danmark og skåne er et lavtlønsområde i Sverige, det tror jeg ikke du kommer til livs. Det kan du kun løse ved hjælp af brobizzens størrelse. Og der ligger den meget godt fordi, det gør jo, at man skal købe meget og meget specielt for både det kan betale sig fro en svensker at tage til København og en dansker at tage den anden vej. Kvalitetsmæssigt er der ingen forskel. Der er selvfølgelig danske værksteder der hævder, at svenskerne ikke er så nøje og svenskerne har nogle andre normer, men det er småtingsafdelingen. Folkevognsfabrikernes ens standard på de samme EU-godkendte biler er de samme i Sverige som de er i Danmark, og kravene til at de enkelte værksteder lever op til den standard er de samme. Man kan sige, at svenskerne er måske lidt mere end danskerne bundet af, at det der skal gøres det laver de efter reglerne og danskerne de laver lidt mere det de synes der skal gøres. Men det er sådan en almindelig mentalitetsforskel der er og man kan ikke sige generelt, at de svenske værksteder er bedre end de danske, eller at de danske er bedre end dem i Sverige. Det har man ikke belæg for. Man klan godt finde nogle eksempler, det kan man altid.

Det undrer også at der ikke er flere danske forhandlere der indretter sig og etablerer sig i Sverige, men der er heller ingen banker der etablerer sig i Sverige, så jeg ved ikke hvad det er, hvorfor det er så svært.

P: Jeg tror egentlig ikke jeg kan bidrage med ret meget mere.

J: Det var rigtig fint. Mange tak fordi du havde tid.

I alt 26,08 min.

Bilag 5: Deltagende værksteder

Markeret: Værksteder som reklamerer i Danmark i dag og/eller har tænkt sig det i fremtiden.

3 X Larsson Autoservice AB Auto-Larsson, AB
Tel. 040-21 98 00
Amilonsv. 6
21376 MALMÖ
Sverige

Bilkylarservice Bilservice, P. Jönssons
Tel. 040-92 67 40
Humanistg. 11
21456 MALMÖ
040-31 10 00
Sverige

Chrysler Citroën Center
Bronsyxeg. 14, Tel. 040-18 72 20
Box 9120 Cypressv. 29
200 39 MALMÖ 21363 MALMÖ
200 39 MALMÖ Bronsyxeg. 14, Box 9120, 200 39 MALMÖ

Hedbergs Bil AB Ht Bil & Motor HB
Tel. 040-38 80 00
Lundav. 48-50
20211 MALMÖ
Sverige

Kung Oscars Bilservice AB Lunds Bil & Motor
Tel. 046-211 73 98
Kung Oscarsv. 14
22237 LUND
Sverige

Malmö Bilkyl KB MPJ Bilverkstad AB
Tel. 040-93 72 02
Klågerupsv. 297
21232 MALMÖ
Sverige

Andells Bilverkstad BilPartner Skåne AB
Tel. 042-29 34 28
Bärnstensg. 11 B
25361 HELSINGBORG
Sverige

Ebra Bilreparation Gestrins Bilservice AB
Tel. 042-12 29 18
Juelsing. 5
25442 HELSINGBORG
Sverige

Bilfixaren AB
Tel. 046-15 90 59
Höstbruksv. 3
22660 LUND
Sverige

Champion Auto
Tel. 040-93 93 02
Arlövsv. 26
21124 MALMÖ
Sverige

Dennis & Stefan, Bilservice AB
Tel. 040-19 11 80
Eriksfältsg. 57
21455 MALMÖ
Sverige

Höja Bilservice
Tel. 040-49 37 66
Höjag. 3
21233 MALMÖ
Sverige

M.T Autoservice
Tel. 040-18 86 86
Tångg. 2
21124 MALMÖ
Sverige

Svängsta Bilservice
Tel. 040-611 70 88
Arildsg. 11
21439 MALMÖ
Sverige

Bilmeken AB
Tel. 042-25 06 90
Kastellg. 8
25466 HELSINGBORG
Sverige

Mackreza AB
Tel. 042-21 45 77
Sydhamnsg. 12
25228 HELSINGBORG
Sverige

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

Snabbhjälpen AB
Tel. 042-29 41 50
Fraktg. 1 B
25464 HELSINGBORG
Sverige

Toyota Center i Helsingborg
Tel. 042-16 33 40
Bergav. 23
Box 22014
25022 HELSINGBORG
Sverige

Tågaborgs Bilservice
Tel. 042-20 18 00
Pistolg. 3
HELSINGBORG
Sverige

Bilag 6: Spørgeskemaer

Navn:

Adresse:

Spørgeskema: Danskeres brug af autoværksteder i Sverige

1. Hvor mange reparationer anslår I at have på værkstedet om året? _____
2. Har I foretaget reparationer af danske biler indenfor det sidste år?
Ja____ Nej____
3. Hvis "ja", hvor mange danske biler anslår i at reparere om året? _____
4. Er Jeres danske kunder typisk:
 - a) Engangskunder, der kommer én gang og får udført en enkelt reparation? ____
 - b) Fast tilknyttede kunder, som får foretaget alle større og mindre reparationer hos jer? ____
 - c) Kunder som kommer en gang imellem når der skal foretages en større reparation?

5. Hvis I sammenligner med før åbningen af Øresundsbroen for seks år siden, foretager i så færre eller flere reparationer af danske biler (ét kryds)?

Færre

1-4 % færre ____
5-9 % færre ____
10-19 % færre ____
20-29 % færre ____
30-49 % færre ____
50-69 % færre ____
70-99 % færre ____

Flere

1-4 % flere ____
5-9 % flere ____
10-19 % flere ____
20-29 % flere ____
30-49 % flere ____
50-69 % flere ____
70-99 % flere ____

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

Over 100 % færre _____ over 100 % flere _____

6. Er det Jeres indtryk, at danskere typisk får lavet flest

- små reparationer _____
- mellemstore reparationer _____
- store reparationer _____
- meget store reparationer _____

7. Er der en type reparation, der er særlig populær for danskere at få foretaget i Sverige?

Ja _____ Nej _____

Hvis "ja" da hvilken?

8. Hvordan mener i at Jeres priser ligge i forhold til de danske priser (ét kryds)?

Dyrere

- 1-4 % dyrere _____
- 5-9 % dyrere _____
- 10-19 % dyrere _____
- 20-29 % dyrere _____
- 30-49 % dyrere _____
- 50-69 % dyrere _____
- 70-99 % dyrere _____
- Over 100 % dyrere _____

Billigere

- 1-4 % billigere _____
- 5-9 % billigere _____
- 10-19 % billigere _____
- 20-29 % billigere _____
- 30-49 % billigere _____
- 50-69 % billigere _____
- 70-99 % billigere _____
- over 100 % billigere _____

9. Mener I, at kvaliteten af de svenske reparationer ligger over _____, under _____ eller på samme niveau _____ som den danske kvalitet?

10. Hvad mener I er den væsentligste årsag til, at danskere tager til Sverige for at få repareret deres biler (ét kryds)?

- a) Kvalitet _____
- b) Pris _____
- c) Andet (skriv)

11. Hvad mener I er den væsentligste årsag til, at ikke endnu flere danskere tager til Sverige og får repareret deres biler (et kryds)?

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

- a) sprog _____
- b) ekstraomkostninger (eks. Rejseudgifter) _____
- c) usikkerhed ved reparation i udlandet _____
- d) transporttid _____
- e) andet (skriv) _____

12. Har I indtryk af, at de danske kunder virker mere____, mindre____ eller lige så____ kritiske overfor reparationerne som de svenske kunder.

13. Er der særlige problemer forbundet med at have danske kunder?

Ja____ Nej____

Hvis ”ja”, hvilke?

14. Har I gjort særlige tiltag for at tiltrække danske kunder specifikt?

Ja____ Nej____

Hvis ”ja”, hvilke (sæt gerne flere krydser)?

- Dansktalende personale _____
- Engelsktalende personale _____
- En hjemmeside på dansk _____
- En hjemmeside på engelsk _____
- Samarbejde med turistbureauer, hvor autoreparationer kombineres med f.eks. sightseeing _____
- Samarbejde med andre personer eller virksomheder i Danmark _____
- Specielle åbningstider for danske kunder _____
- Andet (skriv) _____

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

15. Annoncerede I i Danmark før Øresundsbroens åbning? Ja___ Nej___

16. Annoncerer I i Danmark i dag? Ja___ Nej___

17. Har i tænkt jer at annoncere i Danmark i fremtiden? Ja___ Nej___

18. Hvordan tror I danskeres bliver opmærksomme på autoværksteder i Sverige
(gerne flere kryds)

Annoncer i den danske telefonbog ___

Hjemmesider ___

Annoncer i danske dagblade ___

Mundtlige anbefalinger ___

Andet (skriv)

19. Tror I at der i fremtiden vil komme flere___ eller færre danske___ kunder til Sverige?

20. Eventuelle bemærkninger (skriv)

Mange tak for Hjælpen

Danskernes brug af autoværksteder i Sverige
TCM 2006

ISBN 87-92019-01-3