

Večernji list

PRIPAZITE NA OVO

Koje su najčešće prevare u autoservisima? Pitali smo stručnjake, a evo i što savjetuju vozačima



[Autor Sandra Mikulčić](#)

30.09.2024. u 08:49

Prije odlaska u servis u knjizi održavanja vašeg automobila provjerite što na njemu treba promijeniti, ovisno o kilometraži automobila. Upoznajte vlastiti auto. Tražite da vas serviser kontaktira kako biste mu odobrili veći trošak, bude li potreban. Ne mijenjajte često servisera

Mit o tome da (mnogi) [serviseri](#) samo čekaju priliku da nekoga prevare, da naplate što nisu odradili ili da zamijene dio koji nije trebalo mijenjati, jedan je od mitova koji već godinama, čak i desetljećima žive među vozačima. No, kakva je zaista situacija? Znamo, gotovo da nema vozača koji bar jednom iz servisa – bilo ovlaštenog, bilo neovlaštenog – nije izašao sumnjajući da je **preplatio obavljene radove** ili se pitajući je li dio koji je upravo ugrađen u njegov automobil originalni zamjenski dio ili neki 'iz druge ruke'. Ipak, sumnjati je jedno, optužiti nešto sasvim drugo. Ne može se generalizirati s tvrdnjom da hrvatski serviseri varaju vozače. Ima ih mnogo koji će sami sugerirati povoljniju opciju, odnosno reći vlasniku vozila da mu na autu u tom trenutku ne treba ništa raditi. Ima, naravno, i onih drugih... Postoji li uopće način da **vozač razotkrije prijevaru** ili, još bolje, da spriječi da ga prevare kad automobil ostavi na servisu? Iz razgovora s vozačima koji baš i nisu uvjereni u poštenje svog servisera doznajemo da bi se uobičajeni načini prijevare mogli podijeliti u dvije skupine: naplaćivanje rezervnog dijela koji nije zamijenjen (ili je zamijenjen, ali dijelom lošije kvalitete od naplaćenoga) i **mijenjanje i onoga što ne treba** kako bi se zaradilo na više (skupljih) radnih sati i na razlici u cijeni pojedinog rezervnog dijela. Vozači su najčešće uvjereni da im serviser nije zamijenio filter ili da im je u automobil utočio lošije [ulje](#) od naplaćenoga. Koji su najčešći načini prijevare vozača u

hrvatskim autoservisima, pitali smo stručnjake iz tvrtke **Mobile Ekspert**, koja se, između ostaloga, specijalizirala i za slučajeve razotkrivanja raznih prijevara – kako onih u kojima su vozači žrtve tako i onih koje izvode vozači, primjerice prema [osiguravajućim kućama](#).



– Teško je reći koji su najčešći načini prijevare u servisima, ali prema iskustvu naših pregleda vozila klijenata koji sumnjaju da su prevareni, najčešće su u pitanju **ugradnja jeftinijeg dijela**, pogotovo u autolimarskim radionicama te izostanak promjene filtera (ulje, peludni filter i filter zraka). Je li u vozilo stavljeno jeftinije ulje, teško je znati bez detaljne analize, ali moguće je da se pokaže da je u vozilo bilo stavljeno neodgovarajuće ulje koje specifikacijom ne odgovara onoj propisanoj od proizvođača. S razlogom je ulje za npr. vozilo s [DPF filtrom](#) skuplje. Informirajte se, najvažnija stvar je poštovati specifikaciju ulja za svoj motor! – savjetuje Branimir Tomurad iz tvrtke Mobile Ekspert. Mobile Ekspert d.o.o. bavi se procjenama vozila, plovila i strojeva te prometnim i strojarskim vještačenjima, stručnom ekspertizom i savjetovanjem, popravcima oštećenja od tuče (PDR) kao i zastupstvom te razvojem softverskih rješenja za autoindustriju. Velik račun iz servisne radionice najčešće je popraćen i **podužim popisom zamijenjenih**

dijelova. Kako vlasnik vozila može znati da mu je serviser promijenio samo one dijelove koje je trebao promijeniti, da nije nešto dodao? – Kao laik, malo toga može znati. Opet temeljeno na iskustvu, rijetko kada se događa da serviser nešto dodatno promijeni, a da vam to ne kaže. Jer, svaki dio košta. A za radove koji podižu cifru iznad 70 eura dužni su zatražiti od vas **privolu za dodatni trošak**. Ima i ružnih situacija u kojima su vlasnici vozila nerazumni. Primjerice, ako serviser uvidi da je potrebno promijeniti svjeće i to učini za, primjerice, 60 eura, zaista nema smisla dizati graju oko toga. Nerijetko su u servisima stranke nerazumne. Automobil ima 30.000 dijelova. Nitko nije tako dobar **dijagnostičar** da otkrije kvar otrpve ako je riječ o kvaru koji prema simptomima može ukazati na neispravnost dva ili čak više dijelova – pojašnjava B. Tomurad. Dakle, ako vam se račun i učini prevelik, ne skačite odmah serviseru u oči. Realno razmislite jeste li **redovno servisirali automobil** i je li ipak moguće da se nakupilo toliko toga što je trebalo promijeniti. Promislite i koliki je taj dio računa koji vam se čini upitnim. Je li to tako velik iznos da bi se serviseru isplatilo zbog njega staviti svoj ugled na bubanj? Prije nego nepovratno narušite svoj odnos sa serviserom, potražite dokaze koji bi vaše sumnje mogli potvrditi ili opovrgnuti.

– Novi dio sjaji. Ako se zagledate, čak i kao laik, možete to vidjeti. No, ako netko nije promijenio filter ulja i samo ga je prebrisao krpom, to ćete teže prepoznati. E, sad... nitko ne „kemija“ s dijelom koji košta pet eura, u ovom slučaju **filter ulja**. Ali ako ne promijeni još i filter zraka i kabine, 30-40 eura već se skupilo. Iskreno, sumnjam da je to čest slučaj. Nitko ne želi staviti reputaciju svoje radionice na kocku zbog 40 eura. Osim ako dečki rade bez računa ispod strehe. Ako vam netko sprčka **kočnice** i razbijete se, koga ćete kriviti bez dokaza, odnosno računa? Idite u **legalne radionice**, to mora biti zakon svakom vozaču! – jasan je B. Tomurad.



Foto: Jurica Galoic/PIXSELL

Oglas

No, jednako kao što nekome “ispod strehe” ne morate doći kao ovca na šišanje, nepripremljeni ne morate ni u legalan servis, kako ovlašten tako i neovlašten. Pripremite se za odlazak na servis. Dođite s konkretnim popisom onoga što ste uočili da je neispravno ili dotrajalo. Jasno, morate biti spremni na kakav **neočekivani kvar**, jer serviser vidi i zna ono što vi ne možete. Ali, zaista nema potrebe da automobil u servis dovezete s praznim spremnikom tekućine za ispiranje vjetrobranskog stakla. Normalno, serviser će doliti tekućinu i ona će sigurno biti skuplja od one koju inače koristite. Stoga, prije odlaska u servis sami dolijte tekućine koje trebate. Provjerite razine svih [tekućina](#). Informirajte se što po knjizi održavanja vašeg automobila treba promijeniti, ovisno o kilometraži automobila.

– Ako nedostaje ulja u servo-uređaju volana, na primjer, normalno je da

će ga serviser s punim pravom nadoliti i naplatiti. Brinite se o autu, gledajte tekućine sami. Sa servisnim savjetnikom detaljno prođite sve što treba napraviti da vidi da ste tvrd vlasnik i da ćete sve kasnije provjeriti. Obično su žrtve prijevara ljudi koji ostave ključ s rečenicom „**napravite sve što treba**“ i na čijim se autima vidi da nitko nije podigao haubu mjesecima. Još ako je kabina prljava kao štala... – pojašnjava B. Tomurad. Iako su serviseri koji varaju klijente u manjini, činjenica je da ih ima. Što bi nakon servisa trebao napraviti vozač koji misli da je prevaren?

– Pronaći stručnu pomoć, ali mora biti spreman to platiti. Tu nije dovoljan „frend koji se razumije“, već netko tko može izdati i potvrditi dokument s ustanovljenim nepravilnostima. Drugim riječima, dobar [sudski vještak](#). Najčešće je dovoljno da vozač zajedno s njime posjeti servis i stvari se riješe u prvom suočavanju. Nitko ne želi grubu konfrontaciju s činjenicama na sudu. Koliko to stoji? Od 150 eura naviše. Možda prođete jeftinije, ali razumno je čovjeku jasno da nitko neće potrošiti dva dana za manje novca – pojašnjava B. Tomurad.

U redakciju nam se javio i čitatelj koji je godinama išao u ovlaštenu servis, a onda je prvi put po preporuci prijatelja otišao u neovlaštenu. Novi mu je serviser rekao da mu u ovlaštenom servisu **nisu promijenili filter goriva** koji su trebali promijeniti (i koji je koju godinu prije bio i naplaćen u sklopu servisa), da je u autu bio onaj tvornički... I, naravno, sve je filtre promijenio i dobro naplatio. Ovakvih slučajeva ima puno, ali ne nasjedajte.

– Ovo zvuči kao klasična majstorska poštapalica. Prvo vas pitaju: „Ajme, pa tko vam je to radio?!“, zatim elaboriraju što treba i dignu cijenu. Ako je filter na autu godinu dana, netko treba biti David Copperfield da zna da filter nije bio mijenjan prije godinu dana. On se uprlja nakon dvije-tri kiše, a pogotovo nakon zime. Takve se stvari rješavaju odmah, ako je bilo što sumnjivo, vratite se u servis i zamolite ih da **dignu auto na dizalicu** i da vam pokažu filter da se uvjerite da je zamijenjen. Ako su to zaista napravili, dakle ako je sumnja bila kriva, nemojte biti mrgud i naprasno napustiti servis, već počastite dečke kavom. Budite čovjek i serviseri će vas tako tretirati – savjetuje naš sugovornik.

Poanta je da ne treba sve servisere trpati u isti koš, pogotovo negativnog predznaka, jer puno ih je koji **pošteno i odgovorno rade svoj posao**. Više nego onih nepoštenih, ali loš se glas čuje dalje od dobrog pa je i dobrim serviserima u interesu ograditi se od svojih nepoštenih kolega. S druge strane, mnogi vozači nemaju ni malo volje upoznati se s vlastitim automobilom, a serviseri doživljavaju kao nužno zlo. Nemojte biti jedan

od njih. **Vodite računa o svom automobilu**, razmišljajte o intervalima zamjene ulja, filtra, kočionih pločica... Serviseru priđite kao savezniku, a ne kao neprijatelju. I ne mijenjajte često servisera, jednako kao što ne mijenjate zubara nakon svakog popravljenog zuba. Dobar i pošten serviser koji poznaje vaš automobil zlata je vrijedan.