JUTARNJI LIST

VELIKA ŠKRTICA

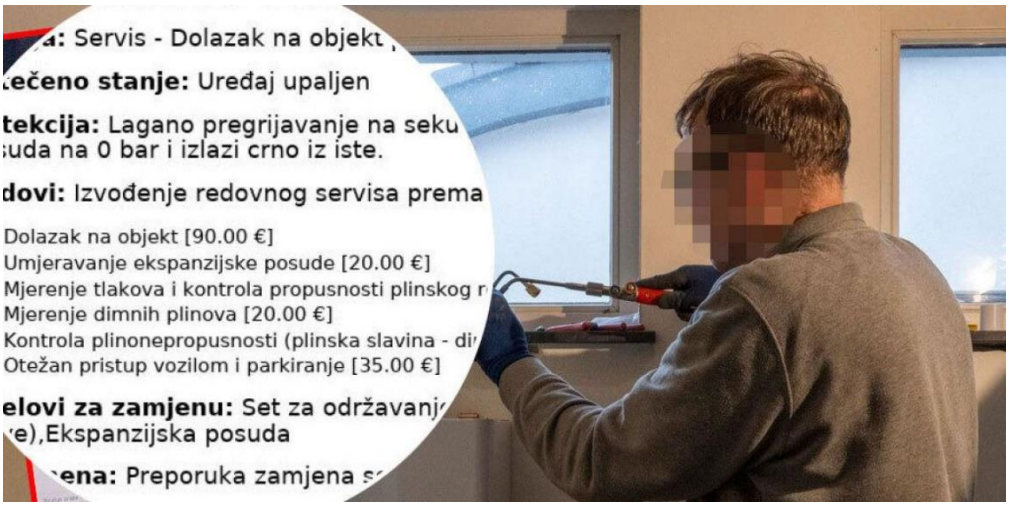
Zagrepčanka dobila račun za servis bojlera. Žena ne može vjerovati što joj je čovjek naplatio: 'Svi u kući smo u šoku'

'Nisam mogla vjerovati kad sam shvatila što nam je sve naplaćeno, posebno ova stavka vezana uz parkiranje'

Piše:

Dora Koretić

Objavljeno:26. listopada 2026. 06:42



Servis bojlera (ilustracija)

Kad su potrošači iz Zagreba prije nekoliko dana naručili popravak bojlera koji je odlučio prestati raditi, bili su sretni što su uopće na vrijeme uspjeli dobiti servisera koji je pristao doći i otkloniti kvar.

Čovjek je tako stigao u njihov stan u istočnom dijelu grada, zadržao se maksimalno sat vremena, pokazao im predračun te cijeli posao naplatio ravno 190 eura.

"Kad je završio s poslom, serviser mi je na mobitelu otvorio predračun i pokazao koliko sve to košta, a ja, naravno, nisam taj predračun previše dovodila u pitanje jer se ionako ne razumijem u servis bojlera niti mogu procijeniti koliko taj posao može vrijediti. No, kad je račun konačno stigao na email adresu, tek sam tada vidjela što je sve bilo specificirano u toj cijeni, i moram priznati da smo svi u kući bili šokirani", povjerila nam se čitateljica koja je zamolila ostati anonimna te nam je poslala kopiju predračuna i računa.

Odakle uopće početi?

Dolazak skuplji od radova

Pa evo ovako - cjelokupni popravak koštao je 190 eura, a u sklopu predračuna jasno je kako je serviser do te brojke došao zbrajanjem šest zasebnih stavaka.

Napomena korisnika: Pritisak u bojleru na 0, bojler se neda nadopuniti

Usluga: Servis - Dolazak na objekt po pozivu, servis uređaja prema protokolu proizvođača.

Zatečeno stanje: Uređaj upaljen

Detekcija: Lagano pregrijavanje na sekundarnom izmjenjivaču. Pritisak na 0 bar. Ekspanziona posuda na 0 bar i izlazi crno iz iste.

Radovi: Izvođenje redovnog servisa prema protokolu proizvođača.

- Dolazak na objekt [90.00 €]
- Umjeravanje ekspanzijske posude [20.00 €]
- Mjerenje tlakova i kontrola propusnosti plinskog regulatora [10.00 €]
- Mjerenje dimnih plinova [20.00 €]
- Kontrola plinonepropusnosti (plinska slavina - dimovod) [15.00 €]
- Otežan pristup vozilom i parkiranje [35.00 €]

Dijelovi za zamjenu: Set za održavanje Vitodens 100/111 (elektrode, brtva plamenika, ostale brtve),Ekspanzijska posuda

Napomena: Preporuka zamjena seta za održavanje i ekspanziona posude.

Ukupna cijena: 190,00 € (Kartica)

preslika dijela računa

Jedna od njih je "umjeravanje ekspanzijske posude", 20 eura.

Zatim ide "mjerenje tlakova i kontrola propusnosti plinskog regulatora", 10 eura.

Sljedeće je "mjerenje dimnih plinova" koje košta 20 eura.

I zadnje je od konkretnih radova navedeno "kontrola plinopropusnosti - plinska slavina - dimovod", što je naplaćeno 15 eura.

E sad, kako objasniti da je cijeli račun na kraju narastao na 190 eura?

Jednostavno - tako da su naplaćene još dvije stavke, i to u znatno većim iznosima nego što su iznosili konkretni radovi.

Kao prvo, majstor je naplatio i uobičajenu stavku "dolazak na objekt" koja je u ovom slučaju procijenjena na čak 90 eura.

A pri kraju je onda obračunata i sljedeća stavka - "otežan pristup vozilom i parkiranje" u iznosu od čak 35 eura.

Malo je reći da je naša čitateljica ostala u potpunom šoku.

Naplatili što su pristali doći

"Nisam mogla vjerovati kad sam shvatila što nam je sve naplaćeno, posebno ova stavka vezana uz parkiranje. Mi živimo u najobičnijoj, prohodnoj, jednosmjernoj ulici s javnim parkingom koji spada u drugu zonu, dakle sat vremena parkiranja se naplaćuje 0,70 eura. Kakav je to trošak od 35 eura za parkiranje, nije mi jasno, a jednako tako nije mi jasno kako je uopće moguće napraviti servis bojlera, a da serviser ne dođe na mjesto popravka", ljuta je naša čitateljica.

Stavke se doista čine apsurdnima - ispada da je od ukupnog iznosa računa na konkretan posao otišlo tek 65 eura, odnosno samo 35 posto, a da je dodatnih 125 eura naplaćeno samo zbog činjenice da je serviser uopće odlučio doći na mjesto popravka za koje mu, vidi vraga, vlasnik bojlera nije osigurao parkirno mjesto.

Kako nam se to učinilo malo neobičnim, odlučili smo nazvati vlasnika servisa iz Svete Nedjelje kako bi nam malo objasnio način na koji je formirao račun i kako bismo ga pitali kako je točno došao do izračuna od 35 eura naplaćenih za "otežan pristup vozilom".

Je li toliko platio parking u nekoj privatnoj garaži?

I ako je - u kojoj, jer bi o njoj svakako trebalo napisati priču?

Gube vrijeme dok traže parking

On je rado pristao pojasniti konkretnu situaciju kazavši kako trošak od 35 eura, naravno, nije bio stvaran financijski trošak koji je nastao zbog problema s parkiranjem.

"Ovako, mi otprilike znamo koliko intervencija tijekom dana možemo napraviti i kada se dogodi da umjesto četiri intervencije napravimo samo dvije jer smo izgubili puno vremena tražeći slobodan parking, tada serviser na temelju samostalne procjene donosi odluku naplatiti ovu stavku.

Naravno da ne bismo naplatili 35 eura ako u ulici ima parkirno mjesto, čak i ono koje se plaća, no često parkinga ne bude i tada se gubi jako

puno vremena kružeći kvartom u potrazi za slobodnim mjestom. Ako serviser pritom automobil parkira negdje daleko pa naknadno još mora odlaziti do vozila po dijelove, sve to oduljuje intervenciju. Dakle, mi ovdje zapravo naplaćujemo gubitak vremena", objasnio nam je sugovornik, koji je također molio ostati anoniman.

Pitali smo ga dalje smatra li doista da bi nedostatak parkirnih mjesta trebalo biti nešto što će prebaciti na leđa potrošača i ne bi li to tvrtka ipak trebala uklopiti u "rizik poslovanja", no naš se sugovornik s time nije složio dodavši kako zbog traženja parkinga serviseri često imaju problema i na samo jednu intervenciju gube previše vremena.

Trošak dolaska treba unaprijed komunicirati

"A ovaj dolazak od 90 eura, nije li to isto malo pretjerano? Pa sami dolazak ispada vrjednija stavka od konkretnog posla koji ste obavili", gnjavimo ga dalje, a on nam priznaje kako bi tvrtka možda mogla malo prilagoditi cjenik.

"Recimo, možda bi bilo logičnije staviti dolazak 50 eura pa poskupiti konkretne radove... Možemo o tome malo razmisliti, no svaki će vam serviser naplatiti dolazak", rekao nam je.

Predsjednica udruge za zaštitu potrošača Hrvatske **Ana Knežević** kaže kako je naplaćivanje dolaska kod servisa uređaja uobičajeno, ali da je Zakonom o zaštiti potrošača propisano da serviser o tom trošku korisnika mora obavijestiti prije nego što on pristane na uslugu, iako je iz našeg slučaja jasno da mnogi to ne čine.

U zakonu se taj dio vodi pod nazivom "Trošak dijagnostičke usluge" i u njemu stoji da serviser, ako tako **procijeni**, može naplatiti **ovaj** trošak, ali obavezno o njemu prije mora obavijestiti potrošača.

Obrazac, nažalost, nije obveza

Napominje također kako je novim izmjenama zakona bilo predviđeno da će serviseri, prije ugovaranja posla, imati obvezu korisniku na trajnom mediju dostaviti poseban europski obrazac za informacije o popravku robe u kojemu će biti napisana predviđena maloprodajna cijena za konkretan popravak, no nakon velikih najava kako će zakonske izmjene napraviti reda na tržištu servisera, na kraju je odlučeno da obrazac bude dobrovoljan, što znači da ga servisi ne moraju koristiti.

"I, naravno, ako ga ne moraju koristiti, logično je da to onda niti neće napraviti, iako smo mi Ministarstvo gospodarstva upozoravali da obrazac

mora biti obveza ukoliko želimo nešto postići. Nažalost, od toga se odustalo", kazala nam je Knežević te dodala da se potrošači udruzi svakodnevno obraćaju zbog problema sa serviserima.

"Najčešće se radi o činjenici da im serviser nije izdao račun ili da odbija doći otkloniti kvar", otkrila nam je.

A kad konačno dođu, naplate sve, pa čak i činjenicu da nemate osiguran - parking.

Imate prijedlog za Veliku škrticu?

Pišite na: velika.skrtica@gmail.com

Velika škrtica