

车主、4S店各执一词

导航仪变CD机到底谁之责

本报记者 张继疆 董文俊

4月28日,市民李先生到本报社向记者反映了自己的爱车在4S店修理时,车上的导航仪被换成了坏的CD机,而且4S店存在“骗保”行为,同时投诉该店在维修过程中多次无理阻挠。随后,记者对此进行了调查。

车主:

修理车 导航仪变CD机

“4月18日晚,我的车在县里出了事故,撞得比较严重,当天晚上就送到了4S店进行修理。第二天,我去店里的时候,发现原来装到车上的导航仪不见了,换成了一个坏的CD机。”李先生告诉记者,“在保险公司人员和4S店定损员在场的情况下,我打电话给该店的张经理,他承认是自己店里的员工换下了坏的导航仪,装上了CD机。”

“24日,我决定不在该4S店修车

了,准备到同品牌的另外一家店去修。但是,在拖车来的时候,该店内的员工多加阻挠不让走。无奈之下,我只有报警,最后是在警察的帮助下,才把车拖走。”李先生说。

面对这个问题,记者提出了疑问:“为什么4S店要这么明显地把导航仪换成CD机,这太容易被发现了,不合常理。而且导航仪显然比CD机价格要贵,为什么4S店会这么做呢?”

“现在的维修保险程序是,出车祸后到4S店修车,要先经过保险公司勘验定损,维修费用我要先垫上,之后再根据4S店出具的维修发票,到保险公司报销。”李先生告诉记者,“他们把我车上的导航仪换成CD机,就是明显的骗保行为。我已经到保监会和‘3·15’投诉热线都投诉过了,但是这两家单位一直没有给我一个明确的答复。”

4S店:

应要求 为扩大损失

针对李先生修车一事,记者采访

了这家4S店的相关人员,给出的答案却和李先生的说法大相径庭:导航仪换成CD机,是应客户的要求。

“4月18日夜晚,该车辆发生交通事故,收到事故信息后我与客户联系并进行施救,将车辆拖至我店。4月19日,客户到店和我商讨车辆维修事宜。因车辆无事故第一现场,客户说保险公司可能按车辆损失的70%赔付,与我协商看能否想办法帮他扩大事故损失,并说他有朋友在保险公司能做工作,将导航仪更换为CD机。4月20日上午9时30分许,我联系保险公司人员到店拍取车辆拆检前照片,此时CD机已更换完毕。”负责此次车辆维修接待工作的张春枝告诉记者。同时,她对李先生提到的“多次出警”作出了解释:“4月23日车辆已定损完毕,车辆损失保险公司未确认100%赔付,客户于18时20分左右到店索取定损价格报价表,询问车辆维修问题,并打电话给其在保险公司的同学询问车辆定损情况,因客户要求扩大车辆损失未达到自己的预期,客户不认事先约定,引起纠纷后报警。在信阳工业城

派出所做完笔录以后,客户回公司约我商谈车辆维修事宜。我抱着负责任的态度,在合理前提下,解决客户车辆维修问题。最后商谈结果双方均同意。4月24日9时左右,客户到店商谈修车,又对先前约定有异议引起争执,要将车辆拖至其他地方维修。因该车辆19日经客户同意拆检定损,我害怕已拆检零件丢失引起纠纷要求其办好离店手续再进行拖车。但客户执意蛮横拖车,后经派出所调解,车辆办好相关手续,客户将车辆拖至其他修理厂。车辆离店有派出所出警记录为证。”

疑问:

换配件 到底谁的主意

根据双方所说,不难推断出,在这次事故和修车过程中,由于事故不能100%走保险,所以为了减少损失,在4S店定损时,将损失扩大后,那么其中多出部分,便可抵消掉保险不理赔的部分。即实际损失为1000元,如果定损1000元,只能赔700元,需要车主自己交300元,但如果定损1400元的话,则车主几乎不用花钱修车。

真的是这样吗?为此,记者特意从其他几家4S店的售后经理处了解汽车行业有关保险的“潜规则”:通常情况下,如果客户在4S店买的是店家所推荐的公司的保险,那么定损时,保险公司会倾向于满足客户“不花钱”维修的要求,即理赔数额接近4S店维修报价。但如果是客户自己在4S店外买的保险,通常则是“公事公办”,即按实际损失定损。“羊毛永远都只会出在羊身上,即使提高了理赔数额,保险公司第二年也会提高客户的保险金。”

李先生表示,自己是在完全不知情的情况下,车上的导航仪就被换掉了;张春枝则说,自己是按客户要求,不顾违反4S店内的规定,将导航仪更换为了CD机,为的是能让客户减少实际损失。那么问题来了,换配件,到底是谁的主意呢?

同时,记者在调查中,还注意到一个细节。张春枝告诉记者,4月24日晚,李先生曾致电其爱人,并要求23时左右外出见面,并在电话中进行了恐吓,4月25日,张春枝的爱人到派出所报警并备案。

为什么李先生的车已经从这家4S店拖到了另外的店进行修理,他还要打这个电话?车载导航仪的价值高于车载CD机,那为何换CD机是为了帮李先生扩大事故损失?李先生与张春枝之中,必然有一个人在说谎,那么说谎的那位,又该承担怎样的责任呢?对此,记者将继续关注此事进展。

我们致力打造信阳地区第一互动购车平台

我要报名 18236279209

我来帮

看车、购车、汽车维权

加入购车帮 你可以

- 了解意向车型底价
- 一人享受团购价格
- 媒体解决购车纠纷
- 购买经济实惠装备
- 购买独家买断新车

欢迎加入信阳日报车友联盟 QQ群:147889960

汽车周刊“购车我来帮”栏目能帮您做什么?

一帮:咨询价格

我们拥有数十家长期合作的4S店,品牌覆盖全面,可以帮您咨询车型价格,让您在已知的优惠基础上,帮您要更大的优惠。在您需要的情况下,我们还可以直接让销售顾问与您取得联系,为您节省时间。

二帮:参加团购

参加团购。团购虽小,但优惠给力!如果您还在等一场团购,不如提前建议我们组织一场团购,同时我们不定期地会组织各种热销车型的团购活动,能够让您了解到当前的团购品牌,并到现场参与活动,了解行情动态。

三帮:汽车维权

如果您在购车用车过程中,遇到任何日常使用问题、维修保养问题、合同欺诈问题、车辆质量问题,或者是其他暗中加价等问题,而这些问题恰恰是您当前解决不了的,您可以联系我们,我们会以媒体的身份与车行沟通,还您一个合理的答复。

