

# Konkurrens och bilverkstäder

Tillämpningen av gruppundantaget för motorfordon

Konkurrensverkets rapportserie: 2008:3

Konkurrensverket oktober 2008

Utredare: Björn Lidén

ISSN-nr 1401-8438

Arkitektkopia, Stockholm 2008

Foto:

## Förord

Bilen är för många hushåll den dyraste ägodelen och den kräver löpande service och många gånger dyrbara reparationer. Det är därför särskilt viktigt att det finns fungerande konkurrens på marknaderna för försäljning av bilar och för bilreparationer. På dessa marknader finns särskilda bestämmelser, samlade i ett så kallat gruppundantag, som bland annat reglerar hur fristående bilverkstäder ska få nödvändig teknisk information från bilfabrikanter. De ska även få tillgång till reservdelar. En bilägare har därför i dag möjligheter att själv välja vilken verkstad som ska reparera och serva bilen. Tidigare var det enbart märkesverkstaden som hade tillgång till vissa reservdelar och teknisk information.

Föreliggande rapport har gjorts mot bakgrund bland annat av de klagomål som Konkurrensverket har fått in beträffande hur reglerna i gruppundantaget har tillämpats.

Bilgruppundantaget löper ut i maj 2010. Konkurrensverkets rapport är ett underlag i arbetet i den pågående översynen av reglerna inom EU, och därmed också i Sverige.

Oktober 2008

Jan Erik Ljusberg  
Tf generaldirektör

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Bakgrund och syfte.....</b>	<b>5</b>
1.1	Allmänt .....	5
1.2	Gruppundantaget för motorfordon .....	5
1.3	Klagomål.....	7
<b>2</b>	<b>Erfarenheter från andra konkurrensmyndigheter.....</b>	<b>9</b>
2.1	Konkurrensverket (i Finland) .....	9
2.2	Konkurrencestyrelsen .....	11
2.3	Europeiska kommissionen .....	12
<b>3</b>	<b>Marknaden.....</b>	<b>15</b>
3.1	Leverantörer av nya personbilar .....	15
3.2	Tillverkare av reservdelar .....	16
3.3	Verkstäder.....	17
3.4	Försäkringsbolagens roll .....	18
3.5	Mönsterskydd av delar .....	19
<b>4</b>	<b>Konkurrensverkets undersökningar.....</b>	<b>21</b>
4.1	Enkät till fristående verkstäder .....	21
4.2	Enkät till leverantörerna av personbilar.....	24
<b>5</b>	<b>Slutsatser .....</b>	<b>32</b>
	<b>Bilagor.....</b>	<b>34</b>
	Leverantörer av fordon.....	34
	Frågor till leverantörerna .....	35
	Probleminventering 2008 - Icke auktoriserade bilverkstäder .....	37
	<b>English Summary .....</b>	<b>52</b>

# 1 Bakgrund och syfte

## 1.1 Allmänt

Konkurrensverket ska verka för en effektiv konkurrens i privat och offentlig verksamhet till nytta för konsumenterna samt en effektiv offentlig upphandling till nytta för det allmänna och marknadens aktörer. Verket ska särskilt arbeta för att hindra allvarliga konkurrensbegränsningar inom områden med fåtalsdominans och svag konkurrens. Detta görs bl.a. genom tillämpning av konkurrenslagen (KL) och dess bestämmelser om förbud mot samarbete mellan företag och mot missbruk av dominerande ställning. Vidare finns speciella former av bestämmelser, s.k. gruppundantag, i vilka det finns regler för vad som gäller för olika områden. I gruppundantagen specificeras vad ett avtal mellan företag får innehålla respektive inte får innehålla för att det ska vara tillåtet enligt KL.

Ett av dessa gruppundantag är det som gäller för motorfordonsområdet.

## 1.2 Gruppundantaget för motorfordon

I den europeiska gemenskapens konkurrensrätt har det funnits flera förordningar om gruppundantag för motorfordon. Den nuvarande förordningen, Europeiska kommissionens förordning (EG) nr 1400/2002, gäller sedan 1 oktober 2002 och den tillämpas på vertikala avtal, om de avser villkoren för parternas inköp, försäljning eller återförsäljning av nya motorfordon, reservdelar för motorfordon eller reparations- och underhållstjänster för motorfordon. Sådana definieras som fordon med tre eller fler hjul vilket betyder att motorcyklar är undantagna.

Kommissionens förordning är införlivad i svensk rätt (SFS 2002:871) och den gäller sedan den 1 januari 2003.

När det gäller service och reparationer ska, enligt undantaget, alla oberoende aktörer, som är intresserade, ges fullständig tillgång till all teknisk information, felsökningsutrustning och annan utrustning, verktyg, inklusive all relevant programvara och utbildning som krävs för reparation och underhåll av motorfordon. Tillgång ska ges (av motorfordonstillverkarna) på begäran utan onödigt dröjsmål och priset för upplysningarna bör inte hindra tillgång till dem. Oberoende reparatörer ska dessutom få tillgång samtidigt som tillverkarens auktoriserade reparatörer får det.

Oberoende reparatörer kan dock inte begära att få tillgång till tekniska uppgifter som kan ge en tredje part (förutom leverantörer och auktoriserade verkstäder) möjlighet

- att kringgå eller oskadliggöra befintlig stöldskyddsutrustning,
- att omkalibrera elektronisk utrustning eller
- att manipulera komponenter som t.ex. begränsar motorfordonens hastighet.

Gruppundantaget innehåller också krav beträffande reservdelar som innebär att tillverkarna inte längre i samma utsträckning som tidigare kan kräva att garantier inte gäller om reparatörerna inte använder sådana delar som leverantören tillhandahåller, s.k. originaldelar.

Förordningen upphör att gälla den 31 maj 2010. Arbetet med att utvärdera effekterna av förordningen pågår för närvarande.

### 1.3 Klagomål

En viktig kanal för information om var det kan finnas problem med förutsättningarna för en effektiv konkurrens är de klagomål som kommer in till Konkurrensverket från olika marknadsaktörer och, inte minst, från konsumenter.

Konkurrensverket har sedan gruppundantaget för motorfordon infördes uppmärksammats på bl.a. följande:

- Oberoende verkstäder får betala mer än auktoriserade för teknisk information.
- Oberoende verkstäder får inte all information de har rätt till.
- En billeverantör har krävt att service ska utföras på auktoriserad verkstad för att garantier ska gälla.
- En billeverantör har infört elektroniska serviceböcker som bara auktoriserade verkstäder får ta del av.
- En billeverantör konstruerade en elektronisk box med inlåst information, även sådan information som enligt gruppundantaget ska vara tillgänglig för alla. Den elektroniska nyckeln till boxen såldes bara till auktoriserade verkstäder.
- En billeverantör sade upp en tidigare auktoriserad verkstad trots att denna fortfarande uppfyllde kraven för auktorisation.
- Synliga delar på personbilar såsom exempelvis skärmar, huvar och bilglas mönsterskyddas vilket försvårar eller omöjliggör konkurrerande tillverkning.

- Det man framförallt kan se som hot mot "möjligheten" att serva och reparera bilarna på en oberoende verkstad är biltillverkarnas förlängda garantier kopplade till det indirekta villkoret att bilen ska servas på en auktoriserad verkstad.
- Ett annat problem är att biltillverkarna inte gör mjukvaru-nedladdningar tillgängliga utanför de auktoriserade verkstäderna i Europa. I USA kan man med ett standardiserat verktyg koppla upp sig mot biltillverkarnas servrar och ladda ner den senaste mjukvaran för till exempel ett motorstyrssystem.
- Oberoende aktörer på den svenska marknaden kan också ha svårt att få köpa diagnosverktyg i original. Man blir ofta hänvisad fram och tillbaka mellan generalagent, biltillverkare och verktygstillverkare. Det verkar som om vissa fordons-tillverkare sätter i system att försvåra för den oberoende eftermarknaden.
- Det som generellt ses som det största problemet med gruppundantaget är den fria tolkningen om vilken information en biltillverkare måste göra tillgänglig och till vilket pris.

Mot bakgrund av dessa klagomål och marknads betydelse för konsumenterna har Konkurrensverket genomfört en granskning av marknaden för service och reparationer av personbilar med avseende på villkoren för oberoende verkstäder.



## 2 Erfarenheter från andra konkurrensmyndigheter

Konkurrensverket har varit i kontakt med Europeiska kommissionen, Konkurrencestyrelsen i Danmark och Konkurrensverket i Finland, för att ta del av deras erfarenheter.

### 2.1 Konkurrensverket (i Finland)

Konkurrensverket i Finland fick år 2006 klagomål från verkstäder varav ett rörde Mercedes-Benz och personbilar och det andra rörde Scania och kommersiella fordon. Konkurrensverket ställde med anledning av klagomålen sex frågor till kommissionen, som denna också besvarade.

Det första klagomålet gällde Veho som importerar Mercedes-Benz och Smart och handlade huvudsakligen om reparationer och underhåll av personbilar. Den klagande hävdade att Veho inte lämnade ut nödvändig teknisk information och dessutom vägrade att uppfylla garantiåtaganden om fordonen hade reparerats eller underhållits av fristående verkstäder under garantitiden.

Det andra klagomålet gällde Scania och kommersiella fordon. En fristående verkstad önskade bli auktoriserad för Scania. Scania kräver att alla auktoriserade verkstäder ska lagerföra en viss mängd reservdelar så att verkstäderna med kort varsel ska kunna reparera fordonen. Den klagande ansåg dock att mängden reservdelar som måste lagerföras var för hög och anmälde detta till Kivi.

Konkurrensverket ställde då ett antal frågor till kommissionen gällande tolkningen av gruppundantaget. Frågorna gällde

1. om Veho kunde vägra tillträde till utbildningar med hänvisning till att alla platser var upptagna och om Konkurrensverket kunde kräva att fristående verkstäder skulle kvoterats,
2. om Veho kunde kräva att alla, oavsett tidigare erfarenhet, måste delta i alla kurser som företaget anordnade,
3. om Veho ska erbjuda teknisk utrustning på samma villkor till fristående som till auktoriserade verkstäder,
4. om Veho kan begära att få 50 procent av priset betalt i förskott när en verkstad beställer utrustning och resterande 50 procent vid leverans,
5. om det är i enlighet med gruppundantaget att garantin mot rostskador har kopplats till kravet att auktoriserade verkstäder utför all reguljär service (MobiloLife från Mercedes-Benz),
6. och om Scantias krav på viss reservdelsmängd hos auktoriserade verkstäder är oproportionellt med hänvisning till värdet och därmed utgör ett hinder för inträde på marknaden?

Kommissionens svar var att Veho kan vägra ta emot deltagare till kurser om de är fullsatta, förutsatt att man inte gör åtskillnad mellan fristående och auktoriserade verkstäder. Kvotering till platserna föreföll också falla utanför principen om icke-diskriminering inom gruppundantaget.

Kravet att alla måste delta i alla utbildningar föreföll gå mot principen att fristående verkstäder har rätt till information som inte är kopplad till annan information som verkstaden inte behöver.

Veho måste erbjuda samma villkor till fristående verkstäder för utrustning som de auktoriserade verkstäderna får. Det innebär också att Veho kan begära att få halva priset i förskott för beställd utrustning så länge som det inte är fråga om en dold diskriminering av de fristående verkstäderna.

När det gällde frågan om MobiloLife svarade kommissionen med att hänvisa till den av kommissionen utgivna förklarande broschyren till förordningen om gruppundantaget där det klargörs att "om en konsument låter en oberoende reparatör reparera eller underhålla sitt fordon under tillverkarens garantiperiod kan garantin gå förlorad om arbetet är felaktigt utfört. En allmän skyldighet för konsumenterna att bara låta sina bilar underhållas eller repareras inom det auktoriserade nätverket under garantiperioden skulle dock beröva dem deras rätt att låta sina bilar underhållas eller repareras av en oberoende reparatör (och ...) hindra sådana reparatörer från att konkurrera med det auktoriserade nätverket."

Frågan om Scantias krav på reservdelslager besvarade kommissionen med att hänvisa till att den nyligen hade klargjort vilka villkor som fordonstillverkarnas serviceavtal måste rätta sig efter. Kommissionen underströk särskilt att "Förordning 1400/2002 endast undantar från gemenskapens konkurrensregler sådana avtalsenliga bestämmelser som är objektivt nödvändiga för att uppnå reparations- och underhållstjänster av hög kvalitet (dvs. kvalitativa kriterier)."

## 2.2 Konkurrencestyrelsen

Konkurrencestyrelsen (KS) i Danmark har redovisat danska erfarenheter av gruppundantaget till kommissionen. Vidare har KS redovisat olika beslut som den har fattat i ärenden som rör försäljning av reservdelar, försäljning av nya bilar och garantireparationer.

KS redovisade att den hade haft 42 formella klagomål och 14 informella klagomål, huvudsakligen rörande personbilar. Bara ett klagomål gällde kommersiella fordon. Under den tid som gruppundan-

taget har varit i kraft har priserna på reservdelar fallit relativt övriga länder inom EU men när det gäller priser på reparationer har KS inte noterat några förbättringar. Auktoriserade verkstäder ökar sina marknadsandelar och priserna är fortfarande höga jämfört med övriga länder.

Enligt KS har gruppundantaget bara delvis nått målen. Konkurrensproblemen och övriga problem som observerades under det förra gruppundantaget finns kvar i stor utsträckning. KS menar att för de speciella förhållandena på denna marknad, med den starka ställning som fordonstillverkarna har, krävs särskild reglering och fokus på tillämpningen av reglerna. För konkurrensmyndigheterna gäller särskilt att skapa bättre tillgång till teknisk information och verktyg för de fristående verkstäderna i vilket ingår att ta bort hinder i form av format och priser på informationen.

## 2.3 Europeiska kommissionen

Kommissionen beslutade den 1 december 2006 att utreda fyra ärenden om konkurrensbegränsningar på marknaden för service och reparationer av personbilar<sup>1</sup> i enlighet med artikel 2(1) i kommissionens förordning (EG) nr 773/2004 och artikel 11(6) i rådets förordning nr 1/2003. Avsikten var att fatta beslut enligt artikel 81 (1) i EG-fördraget.

### *Konkurrensbegränsningarna*

Konkurrensbegränsningarna bestod i att DaimlerChrysler, Fiat, Toyota och Opel hade sådana avtal med sina auktoriserade verkstäder att fristående bilverkstäder inte fick den tillgång till den för varje bilmärke specifika tekniska information, dvs. data, processer

---

<sup>1</sup> COMP/E-2/39140 DaimlerChrysler, COMP/E-2/39141 Fiat, COMP/E-2/39142 Toyota och COMP/E-2/39143 Opel

och instruktioner, som verkstäderna behövde för att korrekt kunna utföra service och reparationer.

Avtalen reglerade villkoren för hur auktoriserade verkstäder skulle tillhandahålla service, underhåll, garantireparationer, återkallelser och distribution av reservdelar. I enlighet med avtalen försåg sedan biltillverkarna dessa verkstäder med det fulla utbudet av nödvändig teknisk information.

Kommissionen bedömde att avtalen skulle kunna resultera i minskade marknadsandelar för fristående verkstäder vilket i sin tur skulle medföra betydande skada för konsumenterna i form av högre priser och sämre tillgång till reservdelar.

Biltillverkarnas beteende betraktades som oförenligt med artikel 4(2) i förordning 1400/2002. Viss nödvändig teknisk information tillhandahålls inte och övrig information görs inte tillgänglig i en form som är proportionell mot fristående verkstäders behov. Exempel på det sistnämnda är att informationen erbjuds i paket, exempelvis en DVD, som innehåller mer än vad den fristående verkstaden behöver och som verkstaden således får betala ett högre pris för än vad som är nödvändigt.

### *Relevanta marknader*

Kommissionen fann att konkurrensbegränsningarna kunde påverka marknaden för service och reparationer på personbilar. Denna marknad var klart avgränsad från marknaden för försäljning av nya bilar och dessutom var den märkesspecifik. Den geografiska marknaden var lokal, dock inte större än nationell.

På marknaden för tillhandahållande av teknisk information till reparatörer finns teoretiskt tre typer av leverantörer. De är biltillverkaren, utgivare av teknisk information samt i vissa fall auktoriserade verk-

städer. Marknaden är märkesspecifik och lokal, dock inte större än nationell.

### *Åtaganden*

För att undanröja kommissionens tvivel gjorde parterna åtaganden som, trots vissa skillnader, var i stort sett likadana i det att de kunde struktureras i följande tre huvuddelar.

Den första delen slog fast principen om lika behandling vid tillhandahållande av teknisk information inklusive verktyg, utrustning, mjukvara till datorer och utbildning.

Den andra delen klargjorde omfattningen av vilken information som inte behöver tillhandahållas i enlighet med bestämmelserna i förordning 1400/2002.

Den tredje delen slog fast principen om proportionalitet, dvs. tog hänsyn till det behov av information som en fristående verkstad har.

Åtagandena gäller till och med maj 2010, dvs. till dess att förordning 1400/2002 upphör att gälla.

### *Kommissionens beslut*

Kommissionen beslutade att åtagandena var bindande för företagen till den 31 maj 2010. Ärendena var därmed avslutade.

## 3 Marknaden

Den svenska marknaden består av tillverkare och importörer av motorfordon och reservdelar, återförsäljare och verkstäder. De senare kan indelas efter olika specialiteter, det finns verkstäder som gör service och utför reparationer, som utför plåt- och lackarbeten, som reparerar klimatanläggningar eller som har däckservice.

I gruppundantaget talas om motorfordon men i föreliggande undersökning har Konkurrensverket valt att endast undersöka förhållandena beträffande personbilar främst på grund av att inkomna klagomål i stort sett bara har rört dessa.

### 3.1 Leverantörer av nya personbilar

Personbilar levereras till den svenska marknaden av de två i landet befintliga tillverkarna Volvo Personvagnar och Saab Automobile samt av generalagenter för världens övriga tillverkare. Tillverkare och importörer organiseras i branschföreningen BIL Sweden AB vars medlemmar svarar för 99 procent av nybilsförsäljningen i Sverige. År 2007 nyregistrerades drygt 300 tusen personbilar i Sverige och samma år skrotades närmare 230 tusen bilar. Nyregistreringarna varierar kraftigt mellan olika år, det hittills högsta antalet nyregistreringar gjordes år 1988 då sammanlagt drygt 343 tusen bilar blev registrerade och det hittills lägsta antalet (sedan år 1960) var år 1993 då ca 125 tusen bilar blev registrerade. Totalt finns i landet drygt 4,25 miljoner personbilar.<sup>2</sup>

Konkurrensverket har inhämtat uppgifter från sammanlagt 17 leverantörer (se bilaga 1) av nya personbilar till den svenska marknaden. Förteckningen är inte fullständig, det finns ytterligare aktörer på marknaden, men verket bedömer att svaren från dessa företag ger en

---

<sup>2</sup> Källa Bilsweden.

i stort sett heltäckande bild av förhållandena på marknaden för försäljning av nya personbilar.

### 3.2 Tillverkare av reservdelar

Reservdelar levereras av ett stort antal företag. I Sverige organiserar Sveriges Bildelsgrossisters Förening (SBF) ett tjugotal leverantörer av reservdelar, t.ex. Robert Bosch AB, Eberspächer AB, KG Knutsson AB samt även Meca Car Parts AB och Mekonomen AB.

SBF i sin tur tillhör den internationella sammanslutningen av distributörer av bildelar International Federation of Automotive Aftermarket Distributors (FIGIEFA) ([www.figiefa.org](http://www.figiefa.org)) med säte i Bryssel. FIGIEFA i sin tur är medlem i ECAR (The European Campaign for the Freedom of the Automotive Parts and Repair Market). ECAR är engagerat i frågan om mönsterskyddslagstiftning och då särskilt frågan huruvida reparationsdetaljer inom fordonsindustrin (insatsdelar och komponenter) skall kunna mönsterskyddas.

FIGIEFA bedriver sedan en tid kampanjen "Right to Repair" och i Sverige har SBF svarat för att ta fram informationsmaterial på svenska. Kampanjens mål är att "små och medelstora företag ska få förutsättningar att utvecklas inom en konkurrensutsatt fordons-eftermarknad" samt "för att Sveriges bilister har rätt att själva välja vilken verkstad de vill anlita."

I gruppundantaget finns särskilda bestämmelser om reservdelar. Reservdelar definieras som varor som skall monteras i eller på ett motorfordon för att ersätta komponenter i det fordonet, däribland smörjmedel, som är nödvändiga för nyttjandet av ett motorfordon, utom bränsle. Ibland används även begreppet originalreservdelar; dessa definieras som reservdelar som är av samma kvalitet som de komponenter som används vid monteringen av ett motorfordon och som tillverkas enligt de specifikationer och produktionsnormer som fordonstillverkaren tillhandahåller. Det räcker med att tillverkaren



av reservdelen intygar att den har denna kvalitet för att den ska betraktas som en originalreservdel.

Reservdelar säljs numera av ett stort antal återförsäljare där många, inte som tidigare, inte har någon koppling till de olika bilmärkenas generalagenter. Ett företag som har vuxit till att bli en av de viktigaste aktörerna på marknaden för reservdelar är Mekonomen AB. Mekonomen hade i slutet av år 2007 närmare 200 butiker i hela Skandinavien som säljer reservdelar och tillbehör och närmare 800 anslutna verkstäder. I sortimentet finns 57 000 artiklar från 200 leverantörer. Dessa artiklar levereras från företagets centrallager till butiker och verkstäder. Dessutom finns ytterligare 400 000 produkter som genom avtal med Mekonomen levereras direkt från leverantörer till butikerna.

Meca Car Service är ett verkstadskoncept som drivs av Meca-koncernen med moderbolaget Meca Scandinavia. I Sverige finns Meca Car Parts AB som bedriver import och grossistverksamhet samt Meca Sweden AB som är ett försäljningsbolag. Företaget finns också i Norge och i Danmark. Totalt finns 100 butiker i hela Norden och 500 anslutna verkstäder. I företagets centrallager i Eskilstuna finns ca 50 000 artiklar.

Bildelsdatabasen i Kungsbacka AB är en nätbaserad försäljningskanal ([www.bildelsbasen.se](http://www.bildelsbasen.se)) för begagnade bildelar från 130 bildemonteringsanläggningar runt om i Sverige.

### 3.3 Verkstäder

I Sverige finns totalt ca 9 000<sup>3</sup> - 13 000<sup>4</sup> bilverkstäder av olika slag varav i storleksordningen 5 000 är allmänna reparationsverkstäder och de övriga är specialiserade på olika områden såsom plåt och lack, däck, bilglas och klimatanläggningar. De allmänna reparations-

---

<sup>3</sup> Enligt förteckning hos FordonsBranschTorget FBT ([www.fbt.se](http://www.fbt.se))

<sup>4</sup> Enligt uppgift från Mekonomens årsredovisning 2007

verkstäderna är antingen auktoriserade, dvs. har avtal med en eller flera leverantörer om utformning av lokalerna och utrustning m.m., eller fristående från leverantörerna. Fristående verkstäder kan tillhöra kedjor som Mekonomen eller Meca och de kan vara specialiserade på vissa bilmärken eller vara s.k. allbilverkstäder.

### 3.4 Försäkringsbolagens roll

På marknaden för fordonsreparationer har försäkringsbolagen en viktig roll. Under år 2005 var premieinkomsterna 10,8 miljarder kronor i trafikförsäkring och 11,8 miljarder kronor i motorfordonsförsäkring. Utbetalda ersättningar från trafikförsäkring uppgick till 5,2 miljarder kronor och för motorfordonsförsäkring till 7,3 miljarder kronor.

Trafikförsäkringsföreningen (TFF) är en ideell förening för försäkringsgivare med tillstånd att bedriva trafikförsäkringsrörelse. Regeringen fastställer TFF:s stadgar och verksamheten styrs av trafikskadelagen och trafikförsäkringsförordningen. TFF hanterar medlemsbolagens operativa samarbete inom motorfordonsförsäkring. Detta sker inom Bilförsäkringskommittén (BFK) som "verkar inom området där det är konkurrensrättsligt tillåtet och det går att vinna ekonomiska eller administrativa fördelar"<sup>5</sup>. BFK består av fem ledamöter från de försäkringsbolag som är representerade i TFF:s styrelse: If, Trygg Hansa, Folksam, Länsförsäkringar och Dina Försäkringar.

De fyra stora försäkringsbolagen (If, Trygg Hansa, Folksam och Länsförsäkringar) äger tillsammans företaget Consulting AB som specialiserat sig på mätning av tidsåtgång för fordonsreparationer. Resultaten sammanställs i kalkylverktyg, t.ex. WinCabas, ett kalkylsystem för beräkning av reparationstider för fordonskador.

---

<sup>5</sup> TFF:s verksamhetsberättelse 2006

Systemet innehåller även bruttoprislistor för reservdelar och det används av en majoritet av marknadens aktörer.

Vid prissättningen av fordonsreparationer är det i huvudsak materialkostnaderna, monterings tiderna och verkstadens timpris för arbetet som är utgångspunkterna. Försäkringsbolagen har inflytande över reparationspriserna genom verkstadens arbetskostnad. Dels träffar varje bolag individuella avtal med verkstäderna om vilket timpris som ska gälla vid arbete med försäkringsskador, dels har de via WinCabas inflytande över vilka monterings tider som gäller för olika typer av arbete.

### 3.5 Mönsterskydd av delar

Ett särskilt problem som påverkar förutsättningarna för konkurrens på marknaden för reservdelar är frågan om mönsterskydd. Arbetet med att ta fram en gemensam mönsterskyddslagstiftning inom EU har pågått sedan början av 1990-talet. En av de besvärligaste tvistefrågorna har varit om reparationsdetaljer inom fordonsindustrin ska kunna mönsterskyddas. I denna fråga står intresset från biltillverkarna att behålla ensamrätten till utseendet på i första hand synliga delar, dvs. typiskt sett karosseridelar, belysning och glastrutor, mot intresset från underleverantörer av sådana delar att fritt tillverka och sälja dem på marknaden. Betydande aktörer på denna marknad är försäkringsbolagen som ju vill ha så låga priser som möjligt på dessa delar.

En tillverkare av nya bilar gör ca 25 procent av bilen själv, resten köps från tillverkare av olika insatsdelar och komponenter, t.ex. bromsar, belysning, glastrutor, tändning m.m. Dessa underleverantörer tillverkar samma detaljer också för den märkesobundna eftermarknaden. De insatsdelar som biltillverkaren säljer som s.k. originaldelar är märkta för respektive bilmärke och har av reservdelstillverkaren förpackats i bilmärkesrelaterade kartonger.

Exakt samma delar, ibland kallade piratdelar, kan – dock utan specifikt bilmärkesnamn – oftast köpas till ett lägre pris på eftermarknaden.

Inom EU gäller för närvarande olika regler i de olika medlemsstaterna. Det finns ett designdirektiv (parlamentets och rådets direktiv nr 98/71/EG) med en övergångsbestämmelse i artikel 14 i vilken föreskrivs följande:

”Fram till dess att ändringar i detta direktiv antas på förslag av kommissionen i enlighet med bestämmelserna i artikel 18 skall medlemsstaterna bibehålla sina rättsliga bestämmelser om användning av ett mönster till en beståndsdel som används för att reparera en sammansatt produkt så att den återfår sitt ursprungliga utseende, och de skall endast kunna vidta förändringar i dessa bestämmelser om syftet är att liberalisera marknaden för sådana delar.”

I bl.a. Storbritannien, Irland, Spanien, Italien och Polen har införts en s.k. reparationsklausul som innebär att synliga delar, dvs. sådana delar som måste vara identiska med originaldelen när det gäller utseendet, inte ges något mönsterskydd. I dessa länder kan således tillverkare av synliga delar såsom karosseridelar (dörrar, motorhuvar, bagageluckor m.m.) fritt tillverka och sälja dessa delar eftersom det inte finns något mönsterskydd för dem.

Bland länderna inom EU som saknar en reparationsklausul finns bl.a. Sverige, Finland, Danmark, Frankrike, Österrike och Portugal. Inte heller Tyskland har någon sådan klausul men där har fordonsindustrin gett försäkringar att inte använda eventuella mönsterskydd för att begränsa konkurrensen intill dess att frågan har lösts på EU-nivå.

I Sverige begränsas således möjligheterna till konkurrens på marknaderna för synliga reservdelar genom att fordonsindustrin kan mönsterskydda dessa delar.

## 4 Konkurrensverkets undersökningar

### 4.1 Enkät till fristående verkstäder

Konkurrensverket har genomfört en kartläggning i verkstadsledet för att inventera eventuella problem som fristående, dvs. icke-auktoriserade bilverkstäder kan ha gentemot generalagenter och tillverkare.

Målgruppen var icke-auktoriserade bilverkstäder i hela Sverige och sammanlagt genomfördes 300 telefonintervjuer med innehavaren eller den som var ansvarig för verkstaden. Undersökningen genomfördes av Synovate<sup>6</sup>.

#### *Resultat*

Resultatet av Synovates undersökning sammanfattas nedan. Det bör observeras att svaren måste ses mot respektive bilmärkes representation på den svenska marknaden. En hög marknadsandel för en leverantör innebär att det är fler bilar av det märket på varje verkstad och att verkstäderna därför har kontakt med just den leverantören oftare än med leverantörer som har lägre marknadsandelar.

Av Synovates undersökning framgår att

- 39 % av verkstäderna är ensamföretagare, 27 % har en anställd mekaniker (utom ägaren), 19 % har två anställda mekaniker och 15 % har tre eller fler anställda mekaniker.
- 33 % av verkstäderna är specialiserade på något eller några bilmärken. Vanligast är Volvo, Volkswagen, Audi och SAAB.

---

<sup>6</sup> Se Synovates undersökning i bilaga

- Var tredje är specialiserad på ett bilmärke, framför allt Volvo, VW, Audi och Saab.
- Sju av tio utför inte alla typer av bilreparationer. Det gör bl.a. för att man inte har tillgång till reservdelar (8 %), inte har tillgång till teknisk information (8 %), saknar erfarenhet eller kompetens (35 %), utför endast viss typ av reparationer (14 %) eller av annat skäl (54 %).
- Knappt hälften eller 45 % har hört talas om gruppundantaget.
- Av dem känner 84 % till (helt eller delvis) vad gruppundantaget innebär för dem. 7 % är tveksamma.
- 71 % har tillgång till all teknisk information som de behöver i sin verksamhet.
- Av dem som inte har tillgång till all teknisk information så är det 28 % som väljer bort teknisk information därför att det är för dyrt, 72 % anger annat skäl.
- Av dem som har tillgång till all teknisk information så är det 28 % som får den från generalagenten, 23 % från Mekonomen, 12 % från Meca, 3 % från Laga, 7 % från kollegor och 62 % från annat håll.
- 26 % av alla verkstäder har haft problem att få tag i teknisk information från generalagenter det senaste året.
- Av dessa 26 % är det 30 % som ofta har problem, 30 % som har problem ibland och 39 % som sällan har problem.
- Mest problem med att få teknisk information har verkstäderna med bl.a. Volvo, Volkswagen, Audi och SAAB.

- Minst problem med att få teknisk information har verkstäderna med bl.a. Subaru, Smart, Honda och Daewoo.
- 62 % av dem som har haft problem med att få tag på teknisk information har blivit nekade någon gång.
- Volvo, Volkswagen, Mercedes-Benz och Audi tillhör dem som har nekat flest av verkstäderna att få tillgång till teknisk information. 7 % av samtliga tillfrågade har någon gång blivit nekade av Volvo, Volkswagen eller Mercedes-Benz och 6 % har någon gång blivit nekade av Audi.
- I genomsnitt har lite drygt 1 % av samtliga verkstäder blivit nekade teknisk information från asiatiska tillverkare samt från Opel, Renault, Chevrolet, Smart och Porsche.
- 38 % av samtliga verkstäder köper reservdelar vanligen från generalagenten, 37 % köper från Mekonomen, 19 % från Meca, 4 % från Laga och 1 % från kollegor. 56 % anger att de vanligen köper från annat håll. 1 % vet inte var de vanligen köper reservdelar.
- 15 % av samtliga fria verkstäder har haft problem med att få tag på reservdelar från generalagenter under det senast året, 84 % har inte haft några problem. Av de 15 % som har haft problem är det 20 % som har haft problem ofta, 47 % ibland och 33 % sällan.
- De som har haft problem med att få tag i reservdelar har haft mest problem med Renault.
- Bara 2 % av de 15 % som har haft problem med reservdelar har blivit nekade någon gång.

## 4.2 Enkät till leverantörerna av personbilar

Konkurrensverket har även genomfört en enkät till leverantörer av personbilar. Syftet var att klargöra hur leverantörerna tillämpade regelverket när det gäller tillhandahållande av teknisk information och reservdelar till de fristående verkstäderna. Enkäten skickades till 17 leverantörer (se bilaga 1) och den besvarades av samtliga. Konkurrensverket ställde sammanlagt tolv frågor (se bilaga 2) om auktorisation av verkstäder och om vilka villkor som ställs för tillgång till teknisk information och reservdelar.

Svaren från leverantörerna sammanfattas nedan under rubrikerna auktorisation, teknisk information och garantier.

### *Resultat*

#### Auktorisation

Auktorisation innebär en bekräftelse från en leverantörs sida att en verkstad uppfyller vissa krav beträffande standarden på lokaler, personal och utrustning. En verkstad kan ansöka om att få bli auktoriserad och om den då har den standard som krävs för auktorisation så har den rätt att bli auktoriserad. Auktorisationen innebär vissa fördelar, t.ex. rätt att utföra garantireparationer (som betalas av leverantören) samt fullständig tillgång till all teknisk information. Den medför också extra kostnader för verkstaden och alla verkstäder är inte heller intresserade av att vara auktoriserade utan föredrar att vara fristående eller ingå i någon av de kedjor (Mekonomen m.fl.) som finns numera.

Samtliga leverantörsföretag ställer upp krav på viss standard. Kraven är i regel mycket omfattande och gäller i stort sett allt som ingår i en verkstadsrörelse, från utseendet på entrén till vilka verktyg som ska finnas på en mekanikers arbetsplats. Leverantören kan ställa krav på exakt vad som ska finnas vid ingången till verkstaden såsom



flaggor och skyltar, inklusive storlek och utseende på dessa samt deras placering. Inne i lokalen ställs krav på golvytor och väggars utformning och beläggning. Vidare finns krav på tillgång till informationsmaterial, väntrum med utrustning såsom bord, stolar och tillgång till varma och kalla drycker. Personalen ska ha namnskyltar och för arbetsledarens arbetsplats föreskrivs exakt vilken utrustning som ska finnas i form av möblemang. För mekanikernas arbetsplatser föreskrivs minsta storlek på utrymmet samt vilka verktyg och annan utrustning, t.ex. svetsaggregat, som ska finnas tillgänglig.

Många av kraven synes syfta till att skapa så god fysisk arbetsmiljö som möjligt, t.ex. separata utrymmen för biltvätt och specifikationer för utformning av belysning. Ofta påpekas också i kraven sådant som krävs enligt lag, t.ex. särskilda anläggningar för hantering av gammal motorolja

Samtliga 17 tillfrågade företag har auktoriserade verkstäder och av dem är det 15 som själva auktoriserar verkstäderna. För Saab Automobile gäller att Saab-verkstäder auktoriseras av General Motors Norden AB, ett dotterbolag till Saab Automobile. Opel-verkstäder auktoriseras av General Motors Nordiska AB, ett dotterbolag till General Motors Norden AB.

Nissan-verkstäder auktoriseras av Nissan Nordic, Sverige (som är en filial till Nissan Nordic Europe Oy i Helsingfors). Auktorisation sker först efter det att verkstaden har granskats av det oberoende besiktningföretaget SGS Sweden AB.

### Teknisk information

Den tekniska information som krävs för att kunna utföra service och reparationer på moderna personbilar är mycket omfattande och det krävs dessutom tillgång till dator och till Internet för att en verkstad ska kunna använda den. Enligt bestämmelserna i gruppundantaget ska en verkstad kunna få tillgång till all teknisk information (med

några undantag, se avsnitt 1) oberoende av om den är auktoriserad eller fristående. Tillgången ska ges på begäran utan onödigt dröjsmål och priset för upplysningarna bör inte hindra tillgång till dem.

Det är generalagenterna eller tillverkarna i Sverige som ansvarar för att verkstäderna får tillgång till den tekniska information som de har rätt till. När det gäller Fiat och BMW är det dock moderbolagen i Italien respektive Tyskland som tillhandahåller den tekniska informationen.

Samtliga leverantörer har uppgett att alla verkstäder har samma tillgång till den tekniska informationen och till samma villkor med undantag för information om stöldskydd m.m., dvs. det som följer av bestämmelserna i gruppundantaget. Det har, enligt leverantörerna, heller inte hänt att en verkstad har nekats att få sådan teknisk information som den varit berättigad att få.

## Garantier

Enligt gruppundantaget ska en garanti inte påverkas av att en bilägare lämnar sin bil för service och reparationer till en fristående verkstad så länge som arbetet utförs på ett fackmannamässigt sätt.

De flesta av leverantörerna ställer inte några krav att service ska utföras av auktoriserad verkstad för att garantier ska gälla. Dock finns tilläggsgarantier som inte gäller om man inte använder auktoriserad verkstad. Nedan återges de redogörelser som vissa leverantörer har gjort för vilka garantier som de lämnar och vilka krav som de ställer för att garantierna ska gälla.

*International Motors (Subaru):* Eftersom servicen är gratis för en Subaru-ägare under de tre första åren alternativt till och med 45 000 km beroende på vilket som först inträffar, så skall den utföras av en auktoriserad serviceverkstad. Rost- och lackkontroller skall utföras av en auktoriserad Subaru-verkstad. Denna kontroll är kostnadsfri

för bilägaren. För att garantier skall gälla skall underhållsservice och kontroller utföras av en auktoriserad Subaru-verkstad.

Följande garantier ges på ny Subaru-bil i Sverige:

1. 3 års nybilsgaranti (alternativt 100 000 km beroende på vad som först inträffar)
2. 3 års lackgaranti (obegränsad körsträcka)
3. 3 års fri assistansservice (obegränsad körsträcka)
4. 12 års rostskyddsgaranti (obegränsad körsträcka)

*Hyundai:* Hyundai har ett omfattande garantiåtagande som är kopplat till att bilens service sköts i enlighet med rekommendationerna i Hyundais garanti- och servicebok. Däremot finns ingen koppling till våra auktoriserade verkstäder.

*Volkswagen:* När reparation och service är utförd enligt tillverkarens rekommendationer gäller garantin.

*Saab:* Som ett villkor för Opels rostskyddsgaranti (10/12 år) krävs att en auktoriserad verkstad årligen utför en korrosionsinspektion samt att varje skada innebärande risk för korrosion repareras inom två månader från upptäckt.

För Saabs rostskyddsgaranti, med en betydligt kortare garantiperiod än vad som gäller för Opel, uppställs inte något motsvarande krav.

*Peugeot:* För att kunna utnyttja Nybilsgarantin ska kunden förete ett uppdaterat service- och garantihäfte för fordonet, innehållande bland annat garantibevis (certifikat) korrekt ifyllt av den återförsäljare som sålt fordonet. Kunden ska kunna förete bevis på att service och underhåll av fordonet har utförts i enlighet med tillverka-

rens rekommendationer (serviceprotokoll, fakturor osv.). Avvikelse från dessa regler gör kunden ansvarig för alla framtida följder som rör fordonets funktion och upphäver rätten till nämnda garanti. För att få rätt till kostnadsfria reparationer enligt Nybilsgarantin, ska reparationerna vara utförda av en Auktoriserad Peugeot-reparatör. Fordonet ska lämnas till en Auktoriserad Peugeot-reparatör så snart ett eventuellt fel har upptäckts. Syftet med detta är att trygga kundens säkerhet och förhindra att fel förvärras och kräver mer omfattande reparationsåtgärder än som ursprungligen förelåg.

Peugeot Sverige tillhandahåller tilläggsgarantier.

1. Peugeot Sverige Vagnskadegaranti – 3-8 år: Enligt avtal med Trygg Hansa, ingen skyldighet för bilägaren att låta utföra service hos auktoriserad Peugeotverkstad. Verkstaden ska dock vara godkänd av Trygg Hansa.
2. Peugeot Sverige Motorgaranti – 3-8 år eller 15 000 mil. Skyldighet för bilägaren att låta utföra service hos auktoriserad Peugeotverkstad dock endast från och med år 3.
3. Peugeot Sverige Drivlinegaranti – 3-8 år eller 15 000 mil (endast transportbilar). D:o punkt 1.

*Citroën:* De allmänna villkoren i Citroëns garanti anger:

- ”Tillämpningen av kontraktsgaranti är beroende av det bestämda periodiska underhållet som anges i serviceboken utförs. Servicebokens talonger ska vederbörligen fyllas i. Det utförda arbetet under garanti måste utföras av en lämplig medlem i Citroëns verkstadsnätverk.”

Från 1:a april 2008 anger de allmänna villkoren i Citroëns garanti:

- "För att få åtnjuta kontraktsgarantin måste kunden visa upp bilens "servicebok", särskilt garanticertifikatet, som i vederbörlig ordning fylls i av återförsäljaren av bilen. Kunden måste kunna uppvisa beviset (servicedokument, kvitton, ...) på att servicen och det periodiska underhållet har utförts och fullständigt överensstämmer med anvisningarna från konstruktören. Om kunden inte respekterar dessa regler tar kunden ansvar för alla konsekvenser som uppkommer angående bilens funktion och den förutnämnda garantin förverkas.
- För att få nytta av den fria servicen under kontraktsgarantin måste kunden vända sig uteslutande till en lämplig auktoriserad Citroën-verkstad.
- Bilen måste lämnas till en auktoriserad Citroën-verkstad för reparation så fort ett fel är upptäckt. Denna åtgärd är till för att bevara kundens säkerhet och förhindra att felet blir allvarliga och leder till stora onödiga reparationer."

*Mazda:* Dokumentation på service skall motsvara Mazda standard. Karosserikontroll skall utföras hos auktoriserad Mazda verkstad för att bibehålla 12 års rostskyddsgaranti.

*Mercedes-Benz* tillämpar en rostskyddsgaranti som kallas MobiloLife. Den innehåller både en garanti mot genomrostning av karosseriet (inifrån och ut) och ett s.k. mobilitetspaket och det gäller för nya bilar som inregistrerats efter den 1 januari 2004. MobiloLife gäller villkorslöst de första två åren efter inregistrering av bilen och därefter förnyas garantin varje gång bilen kommer in på service hos en auktoriserad Mercedes-Benzverkstad. Om karossplåten rostar igenom inifrån reparerar en Mercedes-Benzverkstad skadan kostnadsfritt.

MobiloLife ingår i priset på bilen och den kan inte väljas bort. Kunderna informeras om detta liksom om att den gäller bilens hela livslängd eller upp till 30 år.

Europeiska kommissionen fick en fråga från finska Konkurrensverket angående tillämpningen av MobiloLife. Verket frågade (se vidare i bilaga 2) om det är förenligt med gruppundantaget att genomrostningsgarantin har kopplats till kravet att auktoriserade verkstäder utför all reguljär service.

Kommissionen svarade med att hänvisa till den förklarande broschyren till förordningen om gruppundantaget där det klargörs att "om en konsument låter en oberoende reparatör reparera eller underhålla sitt fordon under tillverkarens garantiperiod kan garantin gå förlorad om arbetet är felaktigt utfört. En allmän skyldighet för konsumenterna att bara låta sina bilar underhållas eller repareras inom det auktoriserade nätverket under garantiperioden skulle dock beröva dem deras rätt att låta sina bilar underhållas eller repareras av en oberoende reparatör (och ...) hindra sådana reparatörer från att konkurrera med det auktoriserade nätverket."

I det utelämnade partiet i citatet ur broschyren står följande: "Det skulle också – särskilt i samband med utvidgade garantier –" vilket indikerar att kommissionens tolkning av gruppundantaget är att alla garantier omfattas av bestämmelserna i gruppundantaget.

Tillämpningen av MobiloLife har prövats i tyska domstolar. En Mercedesägare, som hade köpt bilen begagnad och hade lämnat in den för service till en fristående verkstad, krävde att Mercedes-Benz skulle reparera den, enligt hans mening, genomrostade bakluckan. Reparationen skulle utföras kostnadsfritt i enlighet med villkoren i MobiloLife. Mercedes-Benz vägrade varpå bilägaren stämde företaget inför tingsrätten (Amtsgericht) som dock gav Mercedes-Benz rätt i en dom den 23 mars 2005. Bilägaren överklagade till en högre instans (Landesgericht) som den 22 juni 2006 dömde till bilägarens förmån. Mercedes-Benz överklagade dock och målet avgjordes slut-

ligen i den högsta instansen (Bundesgerichtshof) som den 12 december 2007 dömde till Mercedes-Benz förmån.

Bundesgerichtshof fann att om en tillverkare beviljar en ytterligare garanti, utöver den som gäller konsumenträttsligt, att det inte innebär någon orimlig nackdel för kunderna att det ställs som krav för att den ytterligare garantin, dvs. i detta fall MobiloLife, ska gälla att bilen ska lämnas till en auktoriserad verkstad för service och underhåll. Om det av villkoren klart framgår att tillverkaren beviljar köparen ytterligare garantier så står det tillverkaren fritt att utforma kraven för att dessa garantier ska gälla.

Invändningen att kravet är hindrande för oberoende verkstäder och att det således är konkurrensbegränsande medförde dock ingen diskussion i domstolen eftersom det saknades underlag från de lägre sakinstanserna för en sådan bedömning. Domstolen kunde således inte avgöra om kravet utgjorde ett oskäligt hinder för oberoende verkstäder eller om det utgjorde ett missbruk av en dominerande ställning från Mercedes-Benz sida att ställa detta krav.

## 5 Slutsatser

Resultaten av de bägge undersökningarna visar att oberoende verkstäder i stor utsträckning ges möjlighet att verka på marknaden för service och reparationer genom att de får tillgång till den tekniska information och de reservdelar som krävs för verksamheten.

Konkurrensverkets granskning indikerar samtidigt att det kan finnas vissa problem som kan begränsa konkurrensen på marknaden. Särskilt gäller det tillgången till teknisk information för de fristående verkstäderna och då inte minst möjligheterna att kunna uppdatera mjukvara. Aktörer på marknaden som Konkurrensverket har talat med har bl.a. pekat på att man i USA kan uppdatera mjukvara till datorer kostnadsfritt via Internet, något som i Europa kan vara både svårt och dyrt.

För alla bilar gäller att tillverkarna måste lämna garantier för sådana fel som beror på felaktigheter i tillverkningen, s.k. fabriksgarantier. Flera tillverkare har därtill börjat med att erbjuda ytterligare garantier, s.k. tilläggsgarantier, där man ställer som krav att bilägaren ska lämna bilen till en auktoriserad verkstad för service för att garantin ska vara giltig. Enligt bestämmelserna i gruppundantaget gäller att en bilägare har rätt att lämna sin bil för service även till fristående verkstäder utan att det påverkar tillverkarens garantiförpliktelser. Rätten till garanti gäller dock bara om servicen är utförd fackmannamässigt. Frågan om regeln omfattar även tilläggsgarantierna är dock ännu inte besvarad. Konkurrensverket kan endast konstatera att kommissionens tolkning i den förklarande broschyren talar för att alla garantier omfattas medan den tolkning som har gjorts i tysk domstol talar för att tilläggsgarantier inte omfattas av regeln.

Leverantörerna av nya bilar förefaller att ha god kunskap om reglerna i gruppundantaget. Trots det förekommer det klagomål, vilket kan vara ett tecken på att några av dem som har att tillämpa reglerna lokalt eller regionalt inte har helt klart för sig vad som gäller. Det kan



med andra ord handla om ett informationsproblem om vilka regler som faktiskt gäller. Konkurrensverket anser därför att det är angeläget att tillverkare och generalagenter ser över sina villkor och rutiner för tillhandahållande av främst teknisk information till oberoende verkstäder för att säkerställa en väl fungerande marknad till nytta för konsumenterna.

## Bilagor

### Leverantörer av fordon

1. Italienska Bil AB (Alfa Romeo och Fiat)
2. Mercedes-Benz Sverige AB (Mercedes-Benz, Smart)
3. Volvo Personbilar Sverige AB
4. International Motors (Nordic) AB (Subaru)
5. Hyundai Bilar AB
6. Volkswagen Group Sverige AB
7. Ford Motor Company AB
8. Toyota Sweden AB
9. BMW Sverige AB
10. Saab Automobile AB
11. SC Auto Sweden AB (Mitsubishi)
12. Honda Nordic AB
13. K W Bruun Autoimport AB (Peugeot)
14. Citroën Sverige AB
15. Renault Nordic AB
16. Nissan Nordic Europe Sverige
17. Mazda Motor Sverige

## Frågor till leverantörerna

1. Har ni auktoriserade verkstäder i Sverige för era bilmärken?
2. Är det ert företag som auktoriserar dessa verkstäder? Om inte, vilket företag är det som auktoriserar?
3. Enligt vilka kriterier auktoriseras verkstäderna? Bifoga den skriftliga dokumentation som finns.
4. Är det ert företag som har ansvar för att verkstäder – auktoriserade och fristående – får tillgång till den tekniska information, verktyg m.m. som de behöver för att kunna utföra alla typer av reparationer och service på alla era bilmärken? Om inte, vilket företag är ansvarigt?
5. Har fristående verkstäder samma möjligheter att få tillgång till denna information m.m. som de auktoriserade verkstäderna och får de i så fall samma villkor; betalar de t.ex. samma pris?
6. Om villkoren är olika, beskriv skillnaderna och skälen för dem.
7. Har det hänt att ert företag (eller det ansvariga företaget) inte har lämnat ut information som har efterfrågats av en fristående verkstad? Beskriv, i förekommande fall, vilken information som inte har lämnats ut och skälen för detta.
8. Vilka andra varor eller tjänster avsedda för verkstäderna, t.ex. elektroniska serviceböcker eller administrativa hjälpmedel, förekommer för era bilmärken?
9. Får fristående verkstäder tillgång till dessa varor och tjänster på samma villkor som de auktoriserade verkstäderna?

10. Om inte, beskriv skillnaderna och skälen för dem.
11. Ställer ni andra krav, t.ex. att service ska utföras av auktoriserad verkstad för att garantier av olika slag ska gälla? Beskriv i så fall dessa krav och skälen för dem.
12. Beskriv i korthet vilken typ av felsökningsutrustning, t.ex. datorer och mätinstrument, som en verkstad behöver för att kunna utföra alla förekommande typer av service och reparationer på alla era bilmärken. Ställer ni särskilda krav på fabrikat eller typ av utrustning, programvaror m.m.?

## Probleminventering 2008 - Icke auktoriserade bilverkstäder



 **KONKURRENSVERKET**  
Swedish Competition Authority

**Probleminventering 2008**  
**Icke auktoriserade bilverkstäder**  
**Diagramrapport**

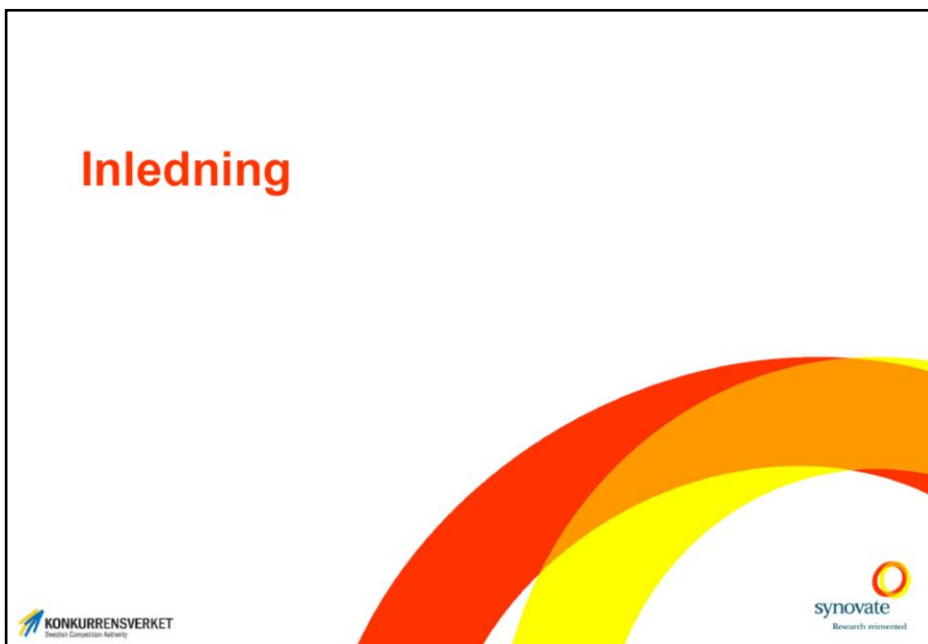
T-114929

Kundens namn: Owe Gärdin  
Björn Lidén


Synovate: Gun Pettersson  
Elinor Tilander


Datum: 2008-04-22

  
synovate  
Research reinvented



**Inledning**

 **KONKURRENSVERKET**  
Swedish Competition Authority

  
synovate  
Research reinvented

## Bakgrund och syfte

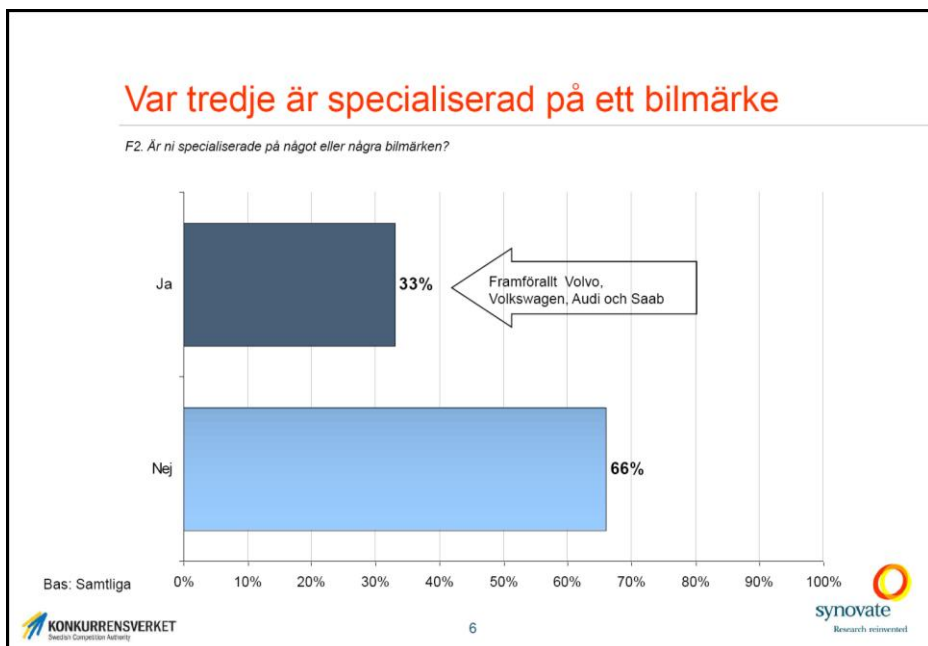
Konkurrensverket har givit Synovate i uppdrag att genomföra en kartläggning för att inventera eventuella problem som icke auktoriserade bilverkstäder kan ha gentemot generalagenter.

Målgruppen är icke auktoriserade bilverkstäder i hela Sverige. Urvalet är hämtat från Eniro där samtliga verkstäder finns. I gruppen verkstäder har vi sedan sorterat bort de auktoriserade verkstäderna. Bortsorteringen har genomförts delvis via information på Eniro, dels genom en kontrollfråga i formuläret.

Vi har genomfört 300 telefonintervjuer med innehavaren eller den som är ansvarig för den icke auktoriserade verkstaden under perioden 23 januari till 4 februari 2008. Med hänsyn tagen till A-bortfall har vi en svarsandel på 69 procent.

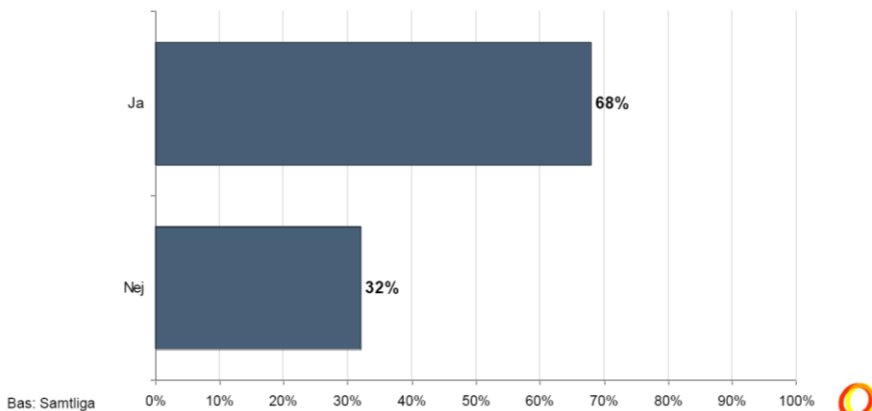
## Bortfallsredovisning

<b>Bruttourval</b>	<b>557</b>
<b>A-bortfall</b>	<b>122</b>
Ej svensktalande/talsvärigheter	2
Ej målgruppsaktuell	110
Upphört telefonnummer	4
Konkurs	2
Telefonnummer saknas	4
<b>Netto urval</b>	<b>435</b>
<b>B-bortfall</b>	<b>108</b>
Bortrest	9
Vägrar	99
<b>Antal svar</b>	<b>300</b>
<b>Svarsfrekvens</b>	<b>69%</b>



## Sju av tio utför inte alla typer av bilreparationer

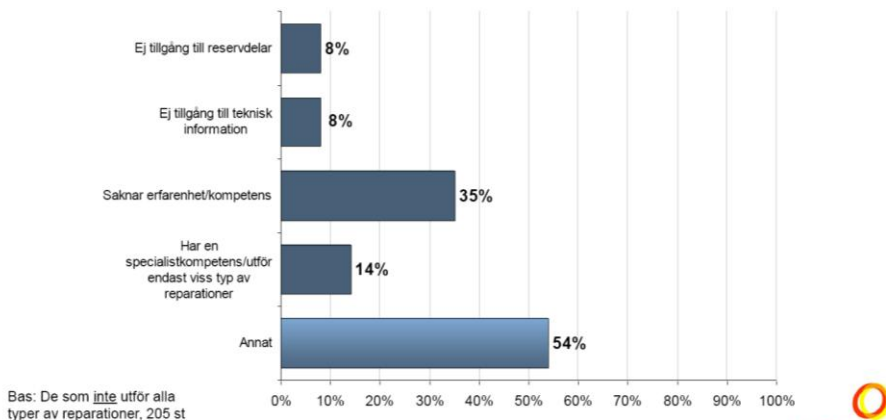
F4. Finns det någon typ av reparationer som ni inte utför?



Bas: Samtliga

## Skälen till varför man inte utför alla typer av reparationer är flera

F5. Varför utför ni inte alla typer av reparationer?

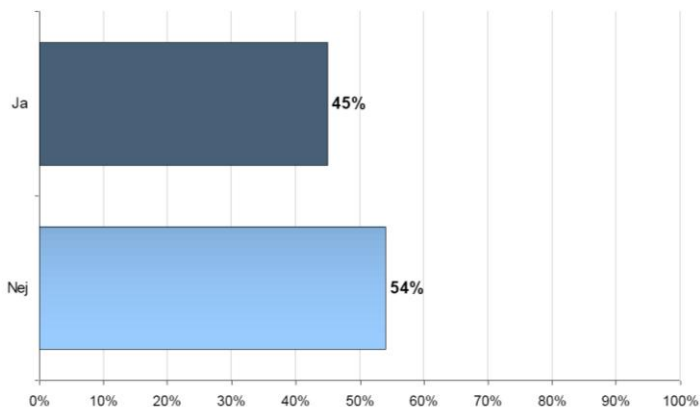


Bas: De som inte utför alla typer av reparationer, 205 st



## Drygt hälften har hört talas om gruppundantaget för motorfordon

F6. Har du hört talas om gruppundantaget för motorfordon?



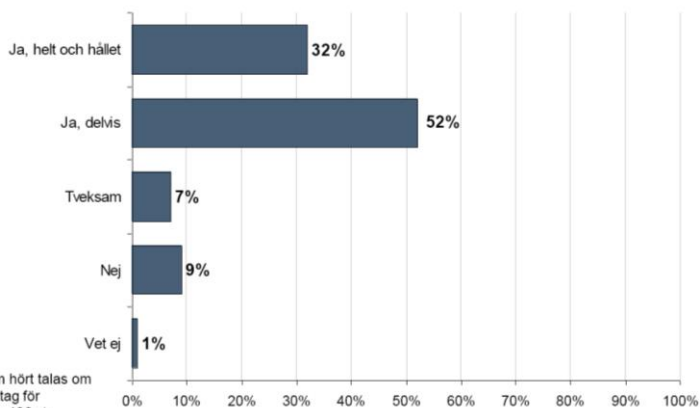
Bas: Samtliga  
KONKURRENSVERKET  
Research Competence Network

9

synovate  
Research network

## Åtta av tio känner till vad gruppundantaget innebär för dem

F7. Känner du till vad gruppundantaget innebär för ert företag?



Bas: De som hört talas om  
gruppundantag för  
motorfordon, 136 st.

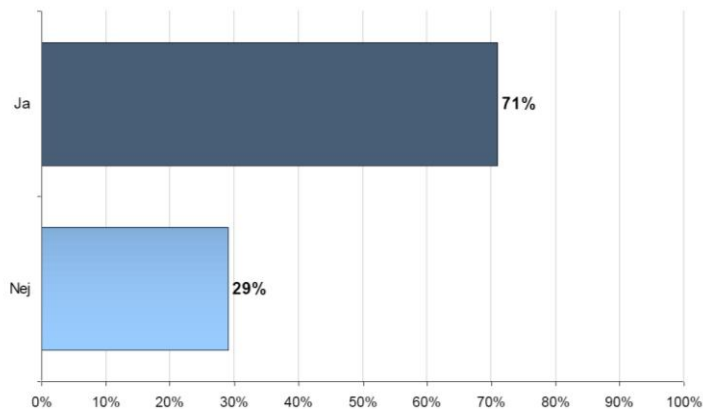
KONKURRENSVERKET  
Research Competence Network

10

synovate  
Research network

## Sju av tio har tillgång till den tekniska information de behöver

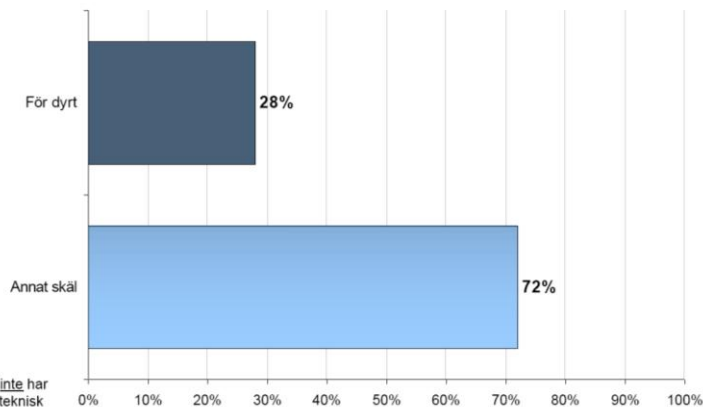
F8. Har ni tillgång till all teknisk information som ni behöver i er verksamhet?



Bas: Samtliga

## Drygt en av fyra väljer bort teknisk information för att det är för dyrt

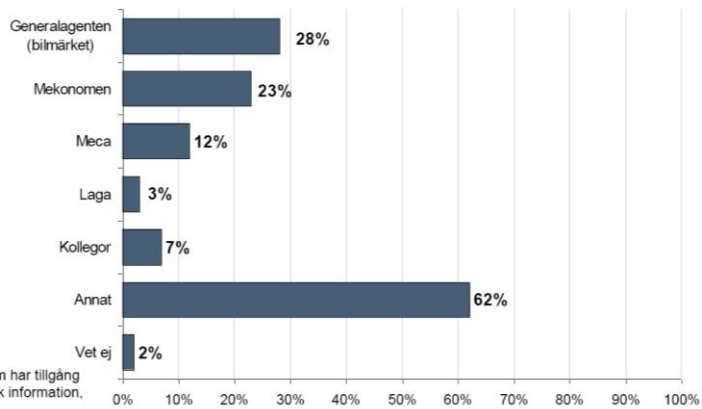
F9. Om nej, varför inte?



Bas: De som inte har tillgång till all teknisk information, 87 st

## Drygt en av fyra får teknisk information från Generalagenten

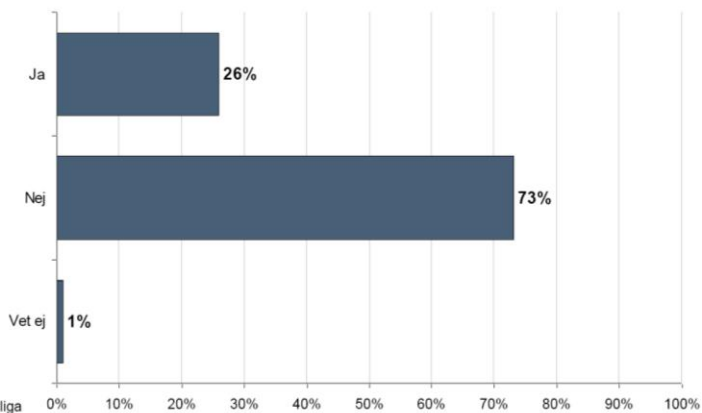
F10. Varifrån får ni vanligen teknisk information?



Bas: De som har tillgång till all teknisk information, 212 st

## En av fyra har haft problem att få tag i teknisk information det senaste året

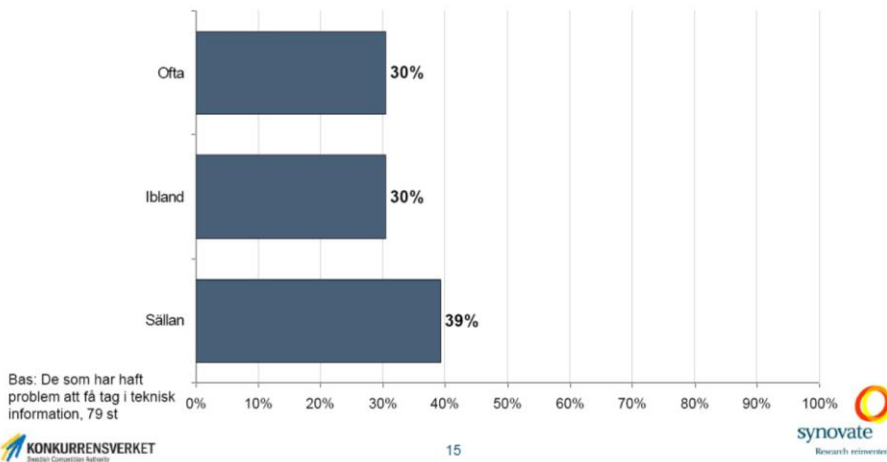
F11. Har ni haft problem med att få tag i teknisk information från generalagenter under det senaste året?



Bas: Samtliga

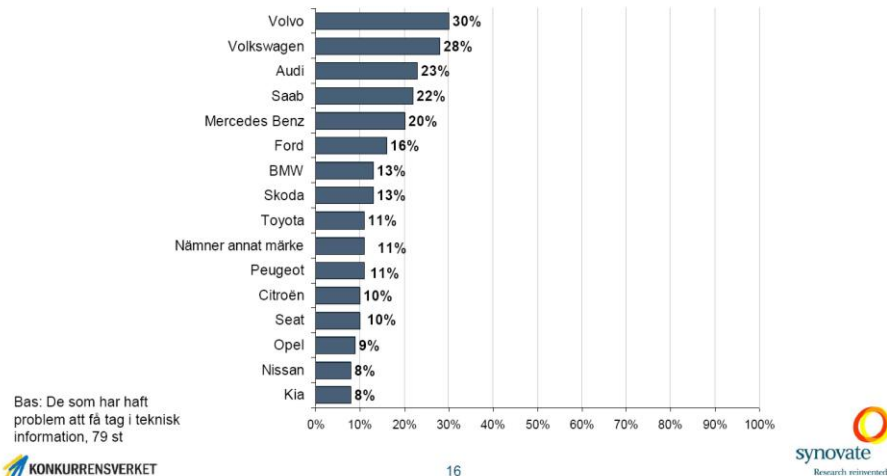
## Av de som haft problem: Tre av tio upplever att de ofta haft problem

F11B. Hur ofta har ni haft problem att få tag i teknisk information från generalagenter under det senaste året?



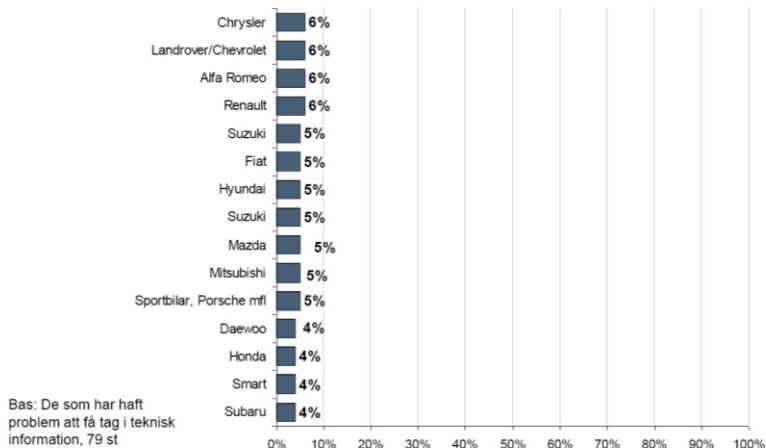
## Volvo och Volkswagen sämst på att leverera teknisk information till icke auktoriserade verkstäder

F12. Vilket eller vilka bilmärken var det?



## Dessa märken har icke auktoriserade verkstäder minst problem med när det gäller teknisk information

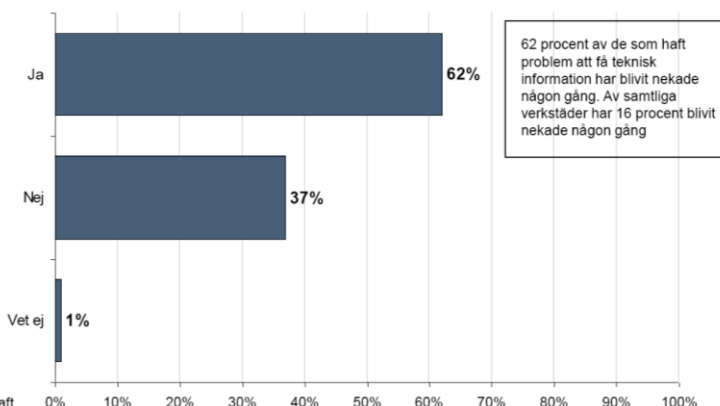
F12. Vilket eller vilka bilmärken var det? Fortsättning



Bas: De som har haft problem att få tag i teknisk information, 79 st

## Sex av tio har blivit nekad teknisk information

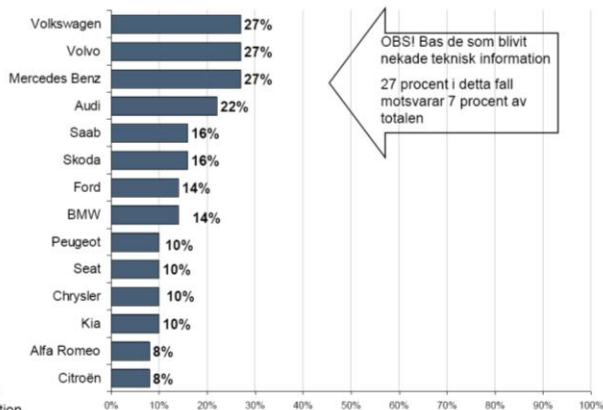
F13. Har ni någon gång blivit nekad att få teknisk information?



Bas: De som har haft problem att få tag i teknisk information, 79 st

## Volvo, Volkswagen och Mercedes nekar teknisk information mest

F14. Vilket eller vilka bilmärken var det?



OBS! Bas de som blivit nekad teknisk information  
27 procent i detta fall motsvarar 7 procent av totalen

Bas: De som har blivit nekad teknisk information, 79 st

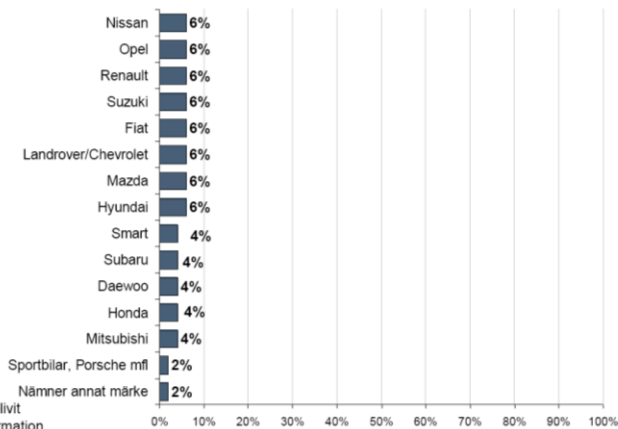
KONKURRENSVERKET  
Sveolux Competition Network

19

synovate  
Research moment

## Dessa bilmärken nekar teknisk information minst

F14. Vilket eller vilka bilmärken var det? Fortsättning



Bas: De som har blivit nekad teknisk information, 79 st

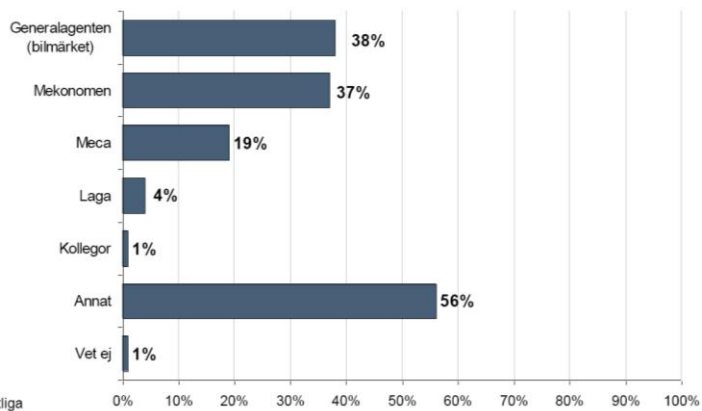
KONKURRENSVERKET  
Sveolux Competition Network

20

synovate  
Research moment

## Generalagenten och Mekonomen säljer reservdelar i lika stor utsträckning

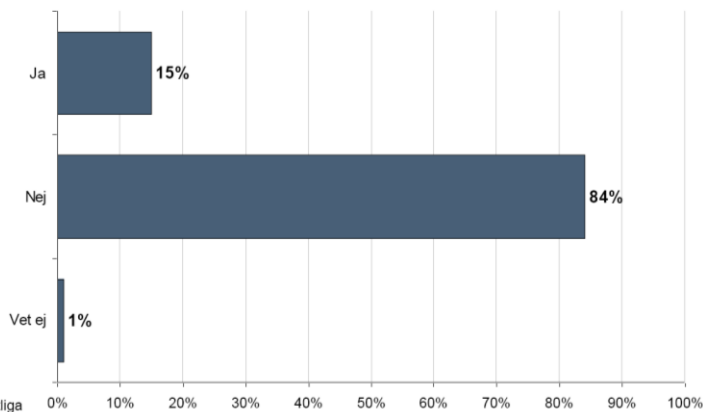
F15. Varifrån köper ni vanligen reservdelar?



Bas: Samtliga

## Var sjunde har haft problem att få tag i reservdelar från generalagenter

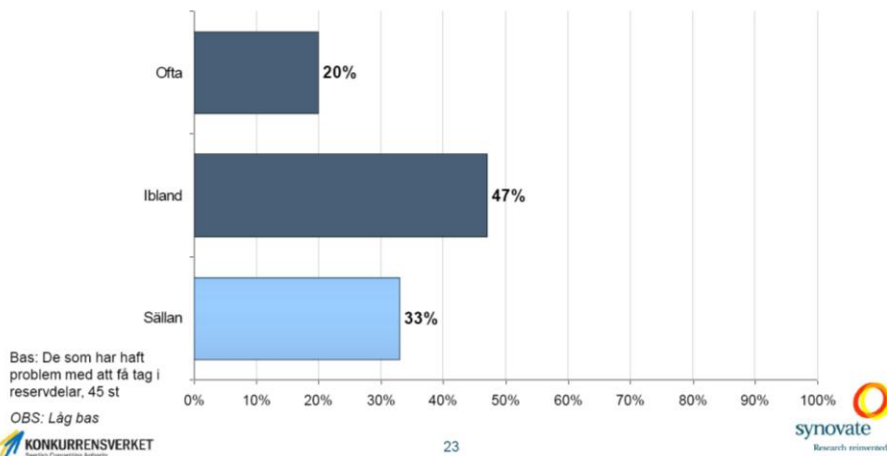
F16. Har ni haft problem med att få tag i de reservdelar som ni behöver från generalagenter under det senaste året?



Bas: Samtliga

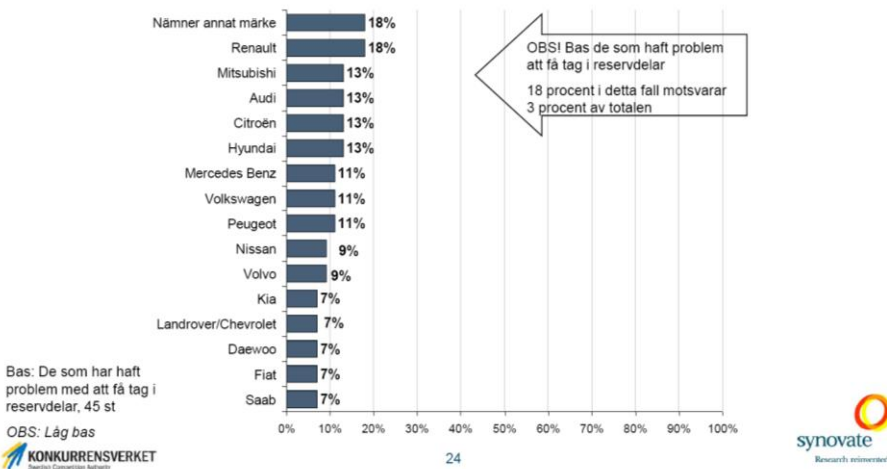
## Av de som haft problem är det var femte som upplever att de ofta haft problem att få tag i reservdelar

F16B. Hur ofta har ni haft problem med att få tag i de reservdelar som ni behöver från generalagenter under det senaste året?



## Renault är det enskilda bilmärke där verkstäderna har mest problem när det gäller reservdelar

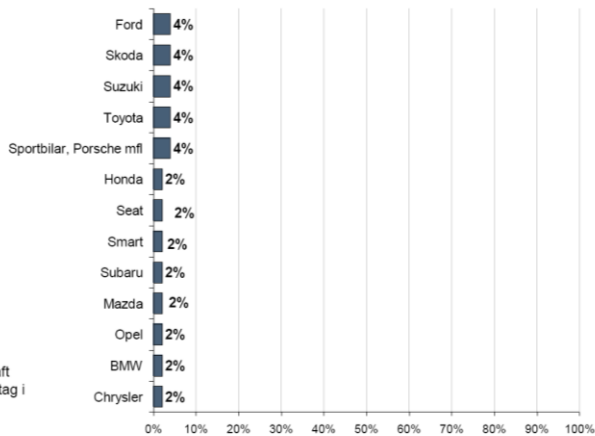
F17. Vilket eller vilka bilmärken var det?





## fort... Problem när det gäller reservdelar

F17. Vilket eller vilka bilmärken var det? Fortsättning



Bas: De som har haft problem med att få tag i reservdelar, 45 st

OBS: Låg bas

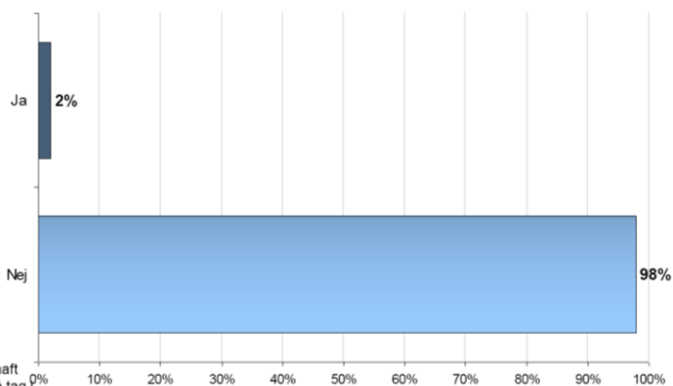
KONKURRENSVERKET  
Swedish Competition Authority

synovate  
Research reimagined

25

## Få har blivit nekade att köpa reservdelar

F18. Har ni någon gång blivit nekad att köpa reservdelar?



Bas: De som har haft problem med att få tag i reservdelar, 45 st

OBS: Låg bas

KONKURRENSVERKET  
Swedish Competition Authority

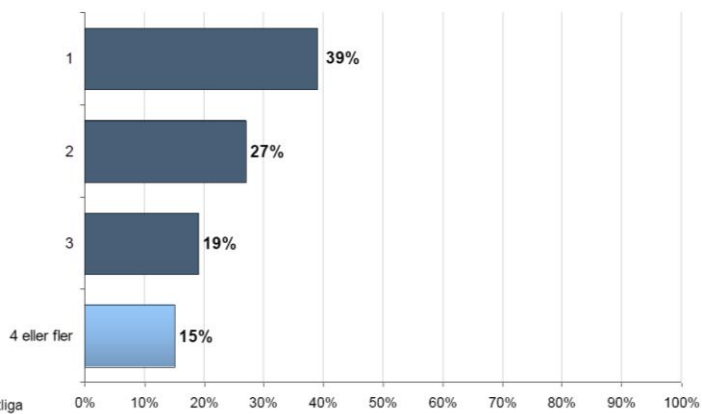
synovate  
Research reimagined

26

## Bakgrundsfrågor

## Antal anställda på verkstaden

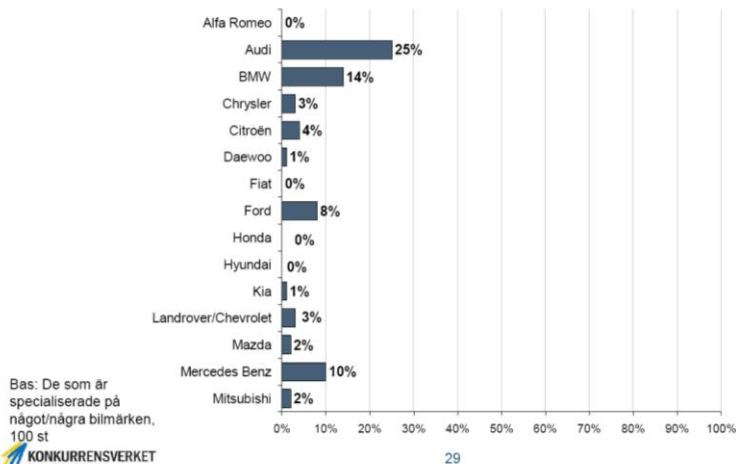
F1. Hur många mekaniker inkl. dig själv finns på verkstaden?



Bas: Samtliga

## 33 procent är specialiserade på ett bilmärke Listan visar vilka

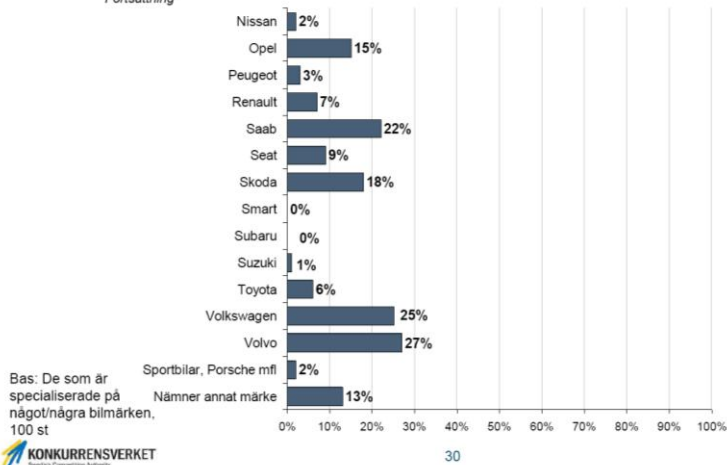
F3. Vilket/vilka? I alfabetisk ordning



## 33 procent är specialiserade på ett bilmärke Listan visar vilka

F3. Vilket/vilka? I alfabetisk ordning

Fortsättning



## English Summary

The Swedish Competition Authority has for some time received a number of complaints, mainly from independent automobile repair shops who have claimed that they could not get all the technical information they needed in their work, that they had to pay more for the information they got than the authorized repair shops had to pay, that suppliers of cars demanded that service and maintenance must be done by an authorized repair shop for extended warranties to be valid, that independent shops cannot download soft ware from the internet, that digital service books are only available to the authorized repairers etc.

The Competition Authority decided against this background to launch an investigation of the market for service and maintenance of motor vehicles with a focus on the situation of independent repairers of passenger cars. The main suppliers of passenger cars to the Swedish market were also asked how they applied the rules of the Block Exemption Regulation on the application of EU competition legislation to vertical agreements and concerted practices in the motor vehicle sector.

The investigation shows that independent repairers to a large extent can act without problems on the market for service and repair. They are with few exceptions given access to the necessary tools and technical information that they need.

The report also shows that there can be certain problems which can restrict competition for independent repairers. To upgrade technical information can sometimes be both expensive and difficult, in particular when it comes to the possibilities to down-load software from the internet.

On the whole, however, the Authority is of the opinion that competition is working well on these markets and that suppliers, on the central level, also comply with the rules of the Block Exemption Regulation. There may be that there are different opinions on the local level concerning the various rules of the Block Exemption Regulation. In other words, it could be that there is an information problem on how to interpret the Regulation.

The Authority is therefore of the opinion that suppliers should look over their routines and conditions for, in the first place, the supply of technical information to independent repairers in order to get a well functioning market to the benefit of consumers. Secondly, the competition situation would be much improved if independent repairers could download new software from the internet on the same terms as authorized repairers have.