



Autószöv Gyöngyös Kft.

Székhely: 1076 Budapest Sajó u. 4-8. 4/12.

Levelezési cím: 3200 Gyöngyös Ipar út 1.

www.autoszovgyongyos.hu

Fogyasztóvédő Alapítvány
Közhasznú Nonprofit Szervezet
Selmeczi Balázs

Budapest
Dohány u. 30/B
1077

Tárgy: KRV-589 forgalmi rendszámú Suzuki Sx4 gépjármű javítása

Tisztelt Selmeczi Balázs Úr!

A fenti tárgyban 2024. május 17-én küldött elektronikus levelére az alábbiakat kívánom elmondani:

Dr. Kránicz József 2024.05.08-án reggel felkereste a szervizünket a gépjárműve javításával és műszaki vizsgáztatásával kapcsolatban.

Az ügyfélszolgálati pultnál átadta a műszaki vizsgáztatáshoz szükséges iratokat. aláírta a szükséges kérelmeket, dokumentumokat.

A szerviz munkafelvételi pultnál szervizvezetőnek személyesen felsorolta azokat a hibákat, melyeket eddig tapasztalt, továbbá kérte, hogy a műszaki vizsga előzetes átvizsgálása során észlelt további hibákat is javítsuk meg, amelyek **szükségesek a sikeres műszaki vizsgához** és az autójának tökéletes működéséhez.

Szóban elmondta, hogy esedékes éves intervallum szervizet kér a kocsijára (ez az olaj és szűrők cseréjét jelenti), továbbá kéri a gyújtógyertyák cseréjét is, mert nem volt még az sem cserélve az autójában, az utóbbi időben. Jelezte, hogy a futóműből érdekes hangokat hall, amelynek okát keressük meg és javítsuk meg.

Továbbá kérte, hogy minden legyen megjavítva, hogy a gépjármű műszaki vizsgára megfelelő állapotba kerüljön és sikeresen levizsgázzon.

Dr. Kránicz József sietségére való hivatkozással a szervizben 2024.05.08-án reggel 10-15 percet töltött, majd elsietett dolgozni. Nem tudta megvárni az előzetes átvizsgálás eredményét, valamint a teljes dokumentációt, de munkatársaink az elmondottak alapján egy tájékoztató jellegű szóbeli árajánlatot adtak, amely maximum 300.000. Ft-os árajánlat volt.

Azt gondoljuk megbízott szervizünkben, hiszen a korábbi években is minden autójukat hasonló módon mi javítottunk. Szervizünk hasonló módon megbízott az ügyfélben, ezért a nagyobb javításoknál sem kértünk előleget az ügyféltől, hanem a megrendelt és elvégzett javításokat a munka elvégzése után fizette ki.

Az esedékes intervallum szerviz keretében végzendő feladatokon felül az előzetes átvizsgálás igazolta az ügyfél által jelzett hibákat, többek között, hogy spirálrugó törése tönkretette a toronycsapágyat, valamint a világítás megfelelő működése érdekében kettő izzót cserélni kell.

A hibák diagnosztizálása után a szerviz vezető és másik munkatársunk is többször próbálta felhívni az ügyfelet, hogy tájékoztassuk az autója állapotáról és a sikeres műszaki vizsga érdekében elvégzendő javításokról, azok költségéről. A telefonos megkeresésünk során nem sikerült az ügyféllel beszélni és visszahívást sem kaptunk, valamint az ügyfél sem kereste szervizünket.

Mivel az ügyfél teljes körű műszaki vizsgára felkészítést és javítást rendelt meg szervizunktől, a korábbi szervizek során kialakult bizalomra való tekintettel, másnap beszereltük a cserélendő alkatrészeket, majd műszaki vizsgát végeztünk az autón. A javításoknak köszönhetően a gépkocsi sikeresen műszaki vizsgát tett.

Az autó javításáról részletes számlát készítettünk a mely tartalmazta a felhasznált alkatrészeket és az elvégzett munkákat.

A megrendelt javításokkal és a műszaki vizsgával 2024.05.10.- én elkészültünk.

Az ügyfélszolgálat munkatársa telefonon elérte Dr. Kránicz József tulajdonost és tájékoztatta, hogy a javítás elkészült, a gépkocsi sikeres műszaki vizsgát tett.

A javítási számla összege 211.865.- Ft, továbbá a műszaki vizsgáért 9550.- Forint hatósági díjat kell fizetni.

Az autó elkészülte után először telefonon majd személyesen bekapcsolódott egy hölgy a folyamatba. A gépjármű tulajdonosával, a munka megrendelőjével a továbbiakban személyesen nem találkoztunk.

Az autóval kapcsolatos további ügyintézését és a számla kifizetését egy hölgy intézte, aki közölte, hogy ő az ügyfelünk felesége, és ő intézi az ügyeket, mert a férje nem tudja. Az ügyben való eljárási jogosultságát meghatalmazással nem igazolta. Kérésünkre sem volt hajlandó igazolni az autóhoz történő jogosultságát.

Kifogásolta és megkérdőjelezte az elvégzett javítások szükségességét, és azt vélte, hogy szervizünk a feltüntetett alkatrészeket ténylegesen nem használta fel a javítás során, a számla tartalma mögött nincs tényleges teljesítés és a megrendelés nem terjedt ki az elvégzett javításokra. Betekintést kért a megrendelési bizonylatokba, amit teljesítettünk.

Tájékoztattuk, hogy a tulajdonos kérésének, megrendelésének megfelelően jártunk el. Csak olyan javításokat végeztünk el, amelyek a műszaki vizsgán való megfeleléshez elengedhetetlenek voltak, valamint az intervallum szerviz előírásai szerint aktuálisak voltak.

A számlákat, az érvényes műszaki vizsga papírjait, a kicserélt régi alkatrészeket, a beszerelt új alkatrészek csomagolását 2024.05.14-én a gépkocsi átadásával egyidejűleg átadtuk a hölgynek.

Dr. Gróf Csilla önökhöz írt levelében leírtakat kivizsgáltuk, és az alábbiakban válaszoljuk meg:

1. ***„A Suzuki szervízben a helyszínen kértem, hogy mutassák be, hogy a férjem milyen munka megrendelőlapot írt alá, ahol tételesen fel van sorolva, hogy milyen munkákat kért elvégezni. „***

A szervízünkben a hölgy részére bemutatásra került a műszaki vizsgálati kérelem bizonyítványa, amelyet Dr. Kránicz József, a tulajdonos aláírt.

A megrendeléskor időhiányában a tulajdonos 10-15 percnél többet nem tudott a szervízben tölteni, egyeztetett a szervízvezetővel, elmondta az általa észlelt hibákat, szóbeli előzetes árajánlatot kapott, majd távozott. A hibafeltáró átvizsgálást nem tudta megvárni, így az elvégzendő munkák tételes felsorolása az ügyfél távozása után történt meg.

2. ***„Sajnos ilyen megrendelő lap nem készült előre.”***

Készült megrendelő és munkalap, valamint műszaki vizsga iránti kérelem

3. ***„Ők „ex abdomen” minden vizsgálatot és szerviz munkát elvégeztek, amit jónak láttak, s nem egyeztettek semmiről a férjemmel. Utólag akarták vele aláíratni, hogy milyen munkákat végeztek el az autón.”***

A megrendelés értelmében jártunk el. Elvégeztünk minden olyan javítást és csak kizárólag azokat, amik a műszaki vizsgán való megfelelés vagy az előírt intervallum szerviz miatt szükségesek voltak.

A munkalap akkor készült, amikor a tulajdonos/ügyfél behozta az autóját. Dr. Kránicz József az ügy során csupán a megrendeléskor járt szervízünkben, későbbiekben felesége Dr. Gróf Csilla járt el az autóval kapcsolatban. Sem vele, sem a tulajdonossal nem kíséreltünk meg, nem szándékoztunk utólag aláíratni semmilyen papírt.

4. ***„Mikor beléptem a szervízbe, a titkárnő azzal fogadott, hogy „már lejjebb ment az ár”. Gyakorlatilag a 350 ezer Ft-ról 211 ezer Ft-ra esett vissza a munkálatok ára. A titkárnő és a szerelő szemtelenkedve oktattak ki engem, mikor kértem a kicserélt alkatrészeket és a papírokat.”***

A teljes ügyintézés során 350.000 Ft-os ár nem hangzott el, csak Gróf Csillától ez félreértés. A hölgynek átadtuk a vizsgáztatással és javítással kapcsolatban keletkezett dokumentumokat, valamint kérésének megfelelően a kicserélt alkatrészeket. Utóbbi megvalósítására kértünk 20-30 perc időt, amit ő a fent leírtak alapján szemtelenségként értékelt.

5. ***„Végül következő héten, kedden (2024.05.14.) hoztuk el reggel 7-kor az autót, 211 ezer Ft helyett 221 ezer Ft lett a díj. A plusz 10 ezer Ft díjat csak papíron ráfirkantották, semmilyen magyarázatot nem fűzve a dologhoz. „***

Az átadás során két számlát adtunk át a hölgynek. Az Autószöv Gyöngyös Kft. által kiállított javítás és szerviz számlát, melynek összege 211.865,- Ft, valamint a Nemzeti Közlekedési Hatóság által az ügyfél nevére kiállított 9.550,- Ft-os számlát, amit szervízünk fizetett ki a hatóság felé. El kell ismernünk, hogy a szerviz számla 211.865,- Ft-os díja alá odaírtuk a

9550.- Ft hatósági díjat annak érdekében, hogy a fizetendő költségek egy helyen látszódjanak.

6. „A titkárnő kioktatta a férjem, hogy én, mint a felesége nem voltam jogosult előtte héten pénteken őket számon kérni, és betekinteni a papírokba.”

A megrendelést Dr. Kránicz Ferenc, az autó tulajdonosa tette meg, az autót tőle vettük át. Az ügyfél nem jelezte, hogy a további ügyintézással meghatalmaz más személyt.

Kollégáim -megjegyezném, hogy nem szabályosan és jogszerűen- ennek ellenére adtak felvilágosítást a hölgynek, aki nem igazolta, hogy az ügyben a tulajdonos nevében eljárhat és még be sem mutatkozott. A megrendelés tartalmáról, a tulajdonossal egyeztetett javítási munkákról nem volt teljeskörű tudomása.

7. „A Suzuki szerviz majdnem másfélszer annyi díjat elkérni férjemtől, mint ami reálisan felszámolható lett volna az elvégzett munkákért?”

A javítás ára hivatalos árjegyzékünk alapján került megállapításra, de figyelembe vettük, hogy korábbi megbízható ügyfelünkről van szó, ezért az alkatrészek listaárból kedvezményt biztosítottunk. Az autó javítását a megrendelés felvételekor a tulajdonossal közölt várható költségnél alacsonyabb áron végeztük el.

Gyöngyös, 2024. június 13.

AUTÓSZÖV GYÖNGYÖS KFT.
1076 Budapest, Sajó u. 4-8. 4/12.
3200 Gyöngyös, Ipar út 1.
Adószám: 13656863-2-42



Tóth Imre
ügyvezető