

奔驰车主维权背后的4S店潜规则:

## 各种“羊毛出在羊身上”



4月16日晚间,西安奔驰维权女车主W女士(化名)和西安利之星汽车有限公司达成换车补偿等和解协议。澎湃新闻了解到,双方和解协议的主要内容对应了W女士此前提出的8条诉求,具体包括更换同款的奔驰新车,对该车主此前支付的1万余元“金融服务费”全额退款,赠送该车主十年“一对一”的VIP服务;为女车主补办生日等内容。

虽然西安奔驰车主维权事件暂时落下帷幕,但外界对于4S店购车乱象的关注还在继续。

## “不觉得收服务费敏感”

此前的4月11日,西安奔驰女车主W女士坐在4S店红色奔驰车引擎盖上哭诉维权的视频流出,引发热议。

W女士在沟通协商时表示,在购车时她曾提出全款购车,但被4S店“欺骗”称“利息低”,结果做了奔驰金融贷款购车,并支付了15200元“服务费”。利之星奔驰4S店未提供该笔费用的正规发票,只给了一张收据。

随后,各级监管部门介入调查。汽车金融服务费和汽车消费市场背后的各类潜规则重新成为舆论关注焦点。

因为西安女车主维权事件,4月16日,上海车展奔驰展台前明显气氛紧张。澎湃新闻记者注意到,奔驰在展位附近拉起了分隔线,并安排了数十位安保人员站在四周。工作人员在入口处一一核对名单,仅有受邀媒体才能进入展区内,其他人员只能在外围参观。在之后的发布会上,奔驰高管逐一上台发言,但均未就西安事件作出专门的说明。

而在奔驰的4S店,销售人员也非常

警惕,当记者问及详细报价时,该销售人员表示,“您交了定金后,我们会给您详细价格明细的。”

对于为何目前这个时候依然收取服务费,该销售人员表示,“我不觉得这个费用敏感,就跟您平时去酒店、餐厅一样,享受了服务自然会产生费用。”

澎湃新闻注意到,在走访中,多个品牌4S店的销售人员普遍认为,服务费或者金融服务费是合理的。

可见的是,因为这类所谓的潜规则,汽车消费者和4S店之间的矛盾屡见不鲜。

2016年10月,杭州交通918报道称,杭州的汪先生投诉在购买奔驰GLC的时候,被该4S店收取了一笔2000元的“新车服务费”,其中包含了上牌费、检测费等。对于此事,该店的工作人员表示费用主要由3部分组成:一是1000公里的磨合期检测费;二是上牌服务费(客户不享受服务视为自己放弃),第三是个礼包,包括钥匙扣和钱包。

针对此事,奔驰方面当时的回应是:依据我国相关法律法规,汽车产品的零售价格及相关服务价格由汽车经销商自行决定。

“给你列出这么多项目,就是让你有砍价的感觉”

西安奔驰事件并非孤例。

澎湃新闻记者近日走访了宝马、凯迪拉克、大众、起亚、雪佛兰等数家不同品牌的4S店,发现金融服务费(或称“手续费”等)普遍存在,从数千元到上万元不等。

在上海的一家宝马4S店,销售人员针对记者选定的车型给出了报价选项,首先车价可以在官方指导价的基础上折后

便宜约4万,其次全款或贷款任用户选择。

除了车价,该销售人员列出的额外费用包括:购置税20000元、保险9500元、上牌2500元以及装潢费17000元。

此外,如果消费者选择全款买车,车价会上调约5000元,但贷款买车根据车型不同会有免息和低息,并将产生约6000元的手续费。

对于为何全款买车会更贵且贷款买车会有手续费,该销售表示,“我们经销商的车也是贷款买来放在店里的,也有利息,所以我们会推荐客户贷款买车,手续费抵消我们的这部分成本。此外,你将资料提交给我们,我们专人帮你申报,收取这个费用也是应该的。”

当记者提出,可否不买装潢费包含的项目,自行去别的地方配置,该中介表示没问题,但车价的优惠幅度也会相应减少。

该中介坦承,整辆车落地的费用最终其实是差不多的,车价低了,经销商也会相应将费用挪到其他项目中。

按照该销售人员的计算,全款买车和贷款买车价格相差仅1500元。

“服务费或者手续费是由经销商收取,并且所有费用都有发票。”该销售人员表示,“其实在我看来,这个费用是合理的,但你要提前告诉消费者,让他知道价格构成是怎么样的。”

“这两天也有之前的客人打电话问我不能退手续费。”该销售人员笑言,“我跟他讲,我一开始就跟你说好了有这个费用的啊。”

## “羊毛出在羊身上”

有业内人士告诉澎湃新闻记者,“羊毛出在羊身上,说白了,我们报给你的车价那么低甚至比厂商指导价还低好几万,肯定希望通过别的项目挣回来。比如我们上牌费用2500,如果客人要自己去上牌,那我们还是要收取2000元,但原因我们也会告诉他。”

“我们给你列出这么多项目,就是让你有砍价的感觉呀。”该业内人士说。

大部分销售人员表示不清楚金融公司和4S店是否存在返点等操作,有一位销售人员告诉澎湃新闻记者,“每完成一笔贷款,她能有100元奖励。”

在走访中,广汽丰田4S店的销售人员表示,他们的车辆全款买和贷款买价格一样,没有服务费,没有手续费。对此,其他品牌4S店的销售表示,“那你看看他们的车价是不是没有那么大的折扣?”

有销售表示,其实4S店卖车并不挣

钱,甚至是亏钱,真正挣钱只有靠提供售后服务,“现在也不好做了,你看行业竞争那么大,那么多4S店都倒闭了。回报率太低,有那个钱干什么不好,谁还来开4S店。”

## 4S店潜规则清单

可见的是,收取金融服务费,也只是4S店各类购车乱象中的一项而已,潜规则的清单还很长。

2016年6月,上海市消保委通报的上海市汽车销售环节消费体察报告显示,在对25个主流品牌70家经销商的暗访中,发现有60家存在巧立名目、变相加价、捆绑销售的情况,服务态度也明显表里不一。这些4S店及其对应汽车品牌的主机厂商代表被集体约谈。

根据上海市消保委的通报,行业乱象包括:签合同同时变相加价索取服务费最高近万元,一辆标示厂方指导价为16万的车,裸车价只要14万,可签合同同时,4S的销售人员提出要另收4300元的服务费;一些属于经销商在汽车交付前应尽的义务,比如PDI检测费、出库费等,也成了消费者“必须要付的钱”;消费者提任何要求都会被加价,加急提车要加价、选热门颜色也要加价。

2019年3月11日,上海市消保委汽车专业办公室发布了《2017~2018年度上海汽车销售服务调查报告》(以下简称《报告》)。《报告》显示,消费者对经销商的销售服务满意度为76.38%,远低于行业自评。走访发现,各大品牌主机厂对上海汽车销售市场较为重视。主机厂自行开展的神秘顾客体验显示,上海汽车销售市场的服务水平居前,甚至达到首位。但通过此次消费者调查发现,消费者对经销商的销售服务满意度为76.38%,反映出企业内部评估与消费者感知存在一定的差异。

《报告》建议汽车销售企业进一步提升规则的精细化程度。比如,提升差异化汽车销售方式的规则精细化。调查显示,近七成的消费者表示经销商提供的服务同质化,主要为代购车险、车辆装潢及代办上牌服务。从单纯卖车到打包各种增值服务,则呈现差异化竞争态势。而汽车销售中,除了单纯卖车外,还出现了以捆绑保险、装潢等增值服务的销售模式,而相关配套规则需要完善。

中国消费者协会发布的《2018年全国消协组织受理汽车产品投诉情况分析》显示,从投诉涉及品牌来看,比亚迪位居第一位,第二位到第十位分别为奔驰、宝马、别克、奥迪、一汽大众、长安福特、东风日产、上汽大众和东风本田。

(来源:澎湃新闻)

2018年  
保险消费意愿下降  
无适合产品成主因

2018年中国保险消费者信心指数报告(以下简称“报告”)近日发布。从该报告来看,2018年中国保险消费者信心指数为71.9,处于信心较强区间,保险消费者信心稳定乐观。但值得注意的是,2018年消费者保险消费意愿指数较2017年下降,其中无适合产品等成为消费者不愿增保的原因之一。

从报告的调研结果看,2018年保险消费意愿得分从2017年的73.7降至72.1,虽然仍处于意愿较强区间,但呈现出下降态势。据了解,保险消费意愿指数得分是由消费者不退保意愿、续保意愿、增保意愿和推荐意愿这4个二级指标构成,但上述4项指标均有下滑,分别较2017年下滑1.1、2.5、2.3个百分点。报告指出,增保和推荐意愿较上年略有回落。表明消费者在增保和续保方面更趋谨慎。另外在推荐保险产品方面,消费者表示会跟亲朋好友交流信息,但在未能完全了解保险合同条款之前不一定愿意推荐。

而报告结果还显示,消费者不想新增购买保险的主要原因包括保险需求已经饱和、经济条件不允许、无适合产品等。

国务院发展研究中心金融研究所保险研究室副主任朱俊生分析道,从消费者现有的经济水平等相关条件下,消费者的保险需求是有可能出现饱和的,由于近两年经济增长压力较大,消费者收入增长速度也有所变缓,2018年保险业中特别是寿险业的保费增速也面临压力。但实际上,中国目前的保险保障缺口是非常大的。

(来源:北京商报)

ICBC 中国工商银行

定期存单 起点1万元,利率全线上浮30%

期限	央行基准利率	我行执行利率 (上浮30%)	期限	央行基准利率	我行执行利率 (上浮30%)
三个月	1.1%	1.43%	二年	2.1%	2.73%
六个月	1.3%	1.69%	三年	2.75%	3.575%
一年	1.50%	1.95%	五年	—	3.575%

中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

南通通州支行

活利丰4号,存活期最高享3.575%定期收益

10万元只要留存三个月就可签约,签约期内尽享活期便利,定期收益;如30万存一年、120万只要三个月,就可达到靠档最低积数,尽享3.575%三年期存款利率。签约期内该账户活期都享3.575%利率,哪怕只有一元、只存一天!

咨询电话:0513-86026207

中国银行  
BANK OF CHINA

中国银行信用分期

	12期	24期	36期	一年到期还本
费率	3.5%	7%	10.5%	5.35%
折算每月	0.29%	0.29%	0.29%	0.446%

所需材料: 本人身份证,财力证明

优势:

1、额度高:最高额度30万元;2、手续简便:无需配偶签字,本人即可办理;3、利率优惠:一年期最低3.5%,一年期到期还本仅需5.35%,接近理财利率。

客户准入要求: 公务员、事业单位、重点行业职员,公积金缴存客户

实际利率以银行网点公示为准

浦发银行  
SPD BANK

结构性存款产品 无惧外部波动

【汇理财  
稳利系列】新春特供款  
保本保收益  
4.20%

理财热线: 80600608 地址:通州区世纪大道388号(中瑾世纪城楼下)

张家港农商银行 | ZRC BANK

维护金融消费者权益  
构建和谐金融秩序

——张家港农商行宣

华夏银行  
HUAXIA BANK龙盈理财  
LONGYING FINANCE龙盈固收纯债1号  
1万元起购  
每个工作日可申赎。欢迎申购!

稳健的投资策略: 精选高性价比债券建仓  
紧抓市场机会博取较高收益。  
成立以来(3月6日至3月31日)  
区间折算年化收益率

5.74%

销售渠道: 营业网点、网上银行、手机银行  
理财非存款 产品有风险 投资须谨慎, 具体产品信息请以产品说明书为准