

1.5万元奔驰金融服务费进了谁的腰包

西安利之星暴力保养、半年修五次、店员卷款、欠债堵门等问题频被曝光

近日,西安女车主坐奔驰引擎盖维权一事引发热议,其口中的15200元金融服务费成为焦点之一。

4月15日,记者从陕西消费者协会了解到,消费者不知情时被收费是不合法的。消费者协会工作人员称,消费者遇到这种情况,可以通过与经营者和解、到消费者协会和市场监督管理部门投诉、申请仲裁机关进行仲裁以及法律起诉等途径进行维权。

4月14日晚间,据央视财经微博的消息,就车主被迫交纳金融服务费1.5万一事,梅赛德斯-奔驰发表声明称:一向尊重并依照相关法律法规开展业务运营,不向经销商及客户收取任何金融服务手续费。

有律师认为,西安利之星4S店自行收取金融服务费的行为无法法律依据,对消费者而言属于不当得利,应予退还。如果4S店通过微信方式转账收取的服务费未计入企业收入,还涉嫌偷税漏税。

奔驰车车主女子王倩(化名)和4S店相关负责人见面,据此前的报道,录音显示,王倩称,购车过程中存在欺骗行为,车款共60余万,她可以全额付款,在3月22日付款当天,销售人员一直以利息低劝导她使用奔驰金融贷款服务,随后她同意使用贷款服务。

王倩回忆,她在财务室付完首付、购买保险后被带到一名男子面前,被要求“做奔驰金融确认”,询问很多问题后,这名男子要求王倩支付一笔共15200元的费用,并扫描二维码付款给个人,王倩要求到财务室支付,上

述男子又叫来了销售人员协商,“销售人员让我不要为难他,扫二维码就扫二维码吧。”

王倩称,她一直不知交这笔费用的原因,也没有拿到发票,直到网友提醒,才知道这笔费用是奔驰金融服务费。“请问收费的依据是什么?我不知情的情况下骗取这笔费用,还把钱支付给个人,说明你们奔驰公司避重就轻,胡乱收费,拒不承认,不知道协商的意义是什么?”

沟通现场,西安调查组相关负责人称,会对此进行调查,“包括金融服务费的问题,会在调查结束后给答复。”

经销商成汽车金融公司“跑马圈地”触角

梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司(简称“奔驰金融”)于2005年在北京成立,是奔驰旗下专注汽车金融服务的持牌公司。根据天眼查检索结果,戴姆勒股份、戴姆勒大中华区投资有限公司的持股比例分别为52.2%和47.8%。

奔驰金融2018年在中国债券信息网披露的一份资料显示,在2017年前三季度,其总资产已达到746.32亿元,净收入为12.87亿元。此前的2016年和2015年,净收入分别为9.57亿元和4.48亿元。经销商渠道,是汽车金融公司“跑马圈地”的重要触角,奔驰也不例外。

“奔驰金融通过其在中国境内的授权经销商网络向购买梅赛德斯-奔驰和smart客车及戴姆勒品牌商用车(含小型货车)的客户提供零售贷款。”奔驰金融在上述资料的汽车贷款服务管理办法中表示,授权经销商负责启动贷款发放流程。经销商的销售人员向最终用户推荐奔驰金融的金融或租赁产品,并将客户转介给金融保险顾问。金融保险顾问受聘于经销商,负责开展初始核查及登记程序。

按照奔驰金融披露的数据,截至2017年第三季度末,奔驰金融的业务网络涵盖了中国境内的254个主要城市和242个周边城市,经销商数量为577家,零售合同数量超过41万单,其中40%以上为2017年新签订的。而自2014年,其渗

透率(即通过梅赛德斯-奔驰在中国的汽车贷款获得融资的汽车与梅赛德斯-奔驰在中国出售的全部汽车数量之比)显著增长,截至2017年第三季度的渗透率已达到34.9%。

经销商对于汽车金融市场究竟有多重要?2015年才成立的东正金融和奔驰金融一样,也是持牌汽车金融公司,其提供用于购车零售贷款的豪华汽车品牌包括保时捷、宝马、奔驰等。东正金融在招股书中透露,4S经销商及资格二网经销商的销售渠道通常与互联网平台相比,拥有更高的金融产品渗透率,分别介乎35%至40%及25%至30%。4S经销商及二网经销商的高渗透率主要由以直接沟通渠道接触消费者、购车周期中提供优质服务、灵活金融贷款产品所带动,而最终实现金融产品的交叉销售。

为了维护和经销商的关系,金融服务供应商(包括汽车金融公司)可能会给予一定的回报。“金融服务供应商于成功转介后会否向经销商提供佣金,则视双方订立的协议及业务关系而定。具体而言,部分金融服务供应商会就客户转介或在门店营业向经销商提供佣金、奖励或回扣,而其他则不会。”东正金融方面称,豪华品牌汽车经销商通常就转介的每笔成功贷款申请向汽车金融服务提供商收取500元至1000元的一次性费用。

需不需要收取服务费,奔驰金融提供的贷款服务有哪些?

记者在奔驰网站看到一份“梅赛德斯-奔驰汽车金融有限公司收费项目公示”。公示显示,其收费项目共有十余项,针对所有客户和逾期客户。具体来看,针对所有客户的“出具车辆抵押文件”、“出具解除车辆抵押文件”、“车证资料/购车发票借出”、

“开具还款情况说明”、“开具交易明细”、“开具抵押文件说明”、“开具每月还款发票”等7项服务均免费。而其余针对所有客户的4项服务公布了收费标准,但服务场景分别是提前结清、部分提前结清、还款调整手续费和尾款产品的还款调整。

在奔驰汽车官网的金融计算器中,如果选购建议零售价54.58万元的梅赛德斯-AMG CLA45的一款车型,在首付30%为16.374万元分期36个月的情况下,利率3.99%,月付款11278元。奔驰官网并未显示有奔驰金融服务费。

4S店人士:购车人在购车时做分期付款,都要交金融服务费

那么,车主被要求支付的金融服务费到底是什么费用?

“从购车可以做分期开始就有了汽车金融服务费。只要购车人在购车时做分期付款,都要交金融服务费,金融服务费用归4S店。”在郑州某汽车4S店从事销售工作七年的业内人士小张还告诉记者,金融服务费一般不开发票收据。

小张说,各个店在收取金融服务费上没有统一的标准和操作方式。“有的店收取的金融服务费会给客户算到

优惠和折扣中,比如买车时本来可以优惠15000元,向购车人收取金融服务费15000元,销售人员就可以告诉购车人说给优惠了3万元,这优惠的15000元抵扣了金融服务费,这就相当于没有收取金融服务费。而有的4S店确实没有把收取金融服务费算到优惠和折扣中,这个钱就是4S店赚了。关键是看4S店是否将收取的金融服务费‘折扣’掉。”

对于收取金融服务费是否合规?小张直言,他并不清楚。“要严格来说,

收金融服务费确实不算太合规。但有些4S店确实是给客户把这个费用优惠掉了,相当于是没有收。”

而关于金融服务费的收取是否有标准,小张说,“金融服务费的收取没有统一的标准,各个店的情况可能都不一样。据我了解,有的4S店收入购车人贷款总额2到3个点作为金融服务费,有的4S店会收取一定的固定费用作为金融服务费,比如我们这边一些店的金融服务费是三四千元。”

西安利之星质量和暴力售后保养问题频被曝光

西安利之星号称西安最大的奔驰4S店,从开业以来,问题不断频频被曝光,除了汽车质量问题、暴力保养之外,还包括店员卷款逃跑、陌生男子轻易开走百万奔驰车、因欠款遭堵门等等。

例如,2014年6月25日,西安利之星奔驰4S店的一名店员卷款而逃,约有两千元被带走,后被西安市公安局高新分局丈八路派出所民警证实确有其事。同年10月,一名男子在西安利之星工作人员不知情的情况下,轻而易举开走价值近百万元的奔

驰ML级新车,虽然此后车被找到,但西安利之星的管理安保问题十分严重。2014年10月,西安利之星欠某客户数千元欠款迟迟未还,该车主驾车堵门。

不过,西安利之星被投诉和诟病最多的,还是所售车辆的质量问题以及暴力售后保养问题。2016年2月5日,一名女车主在西安利之星花48.6万元购买了一辆奔驰GLC 300,在提车后还没开到家就因故障而导致仪表盘一个黄灯亮起。2016年4月,张先生在西安利之星花260万购买迈巴赫

S500,但仅半个月豪车就出现漏油。2017年5月在汽车论坛上,有爆料称西安利之星合格证造假。2018年4月西安高先生花246万购买的奔驰半年之内修5次。

暴力保养也是西安利之星被诟病的问题之一。在汽车之家、天涯等汽车论坛上,网友爆料车辆出现问题后去西安利之星询问原因,但却被告知德国人设计时没考虑中国的现状;在车辆刚蹭后去西安利之星维修,但维修后颜色出现差异,也被告知是正常。

利之星2015至2018年间涉诉讼17起

在西安利之星购车出现问题的车主们,遇到最大的难题就是维权难。新京报记者在无讼网上查询发现,从2015年至2018年,有关“西安利之星汽车有限公司”的案例达到17起,其中包括6份判决书,11份裁定书,所涉及

的基本都是民事买卖合同纠纷。

在11份裁定书中,其中有8份西安利之星作为原告,因买卖合同纠纷分别对8个人提起诉讼。最终因未在7日内预交案件受理费,裁判结果是按西安利之星汽车有限公司撤回起诉处

理。

涉及个人起诉西安利之星买卖合同纠纷案例有3起。在一起民事纠纷案件诉讼文件中一位车主表示在签订销售合同并交付1万元定金之后,被告知需加钱才能提车。

又一起! 奔驰女车主:非逼我坐引擎盖上哭诉才解决?

“西安奔驰车主哭诉维权”一波未平,郑州又现奔驰车主维权事件。

这一次,车主在奔驰4S店提车不到24小时,发现方向盘助力系统失效,然而4S店却不愿根据“三包”规定退车,车主反问:是否自己也要坐在引擎盖上哭诉?

4月14日,据河南民生频道报道,郑州市民王女士家花了40万在郑州之星奔驰4S店买了一辆奔驰C260,提车回去不到24小时就发现方向盘打不动,经4S店检测后发现方向盘助力系统失效。

4S店表示要给王女士的车更换配件,但王女士觉得新车开不到24小时就换配件非常荒唐,要么换车、要么退车,她拒绝修车。

记者陪同王女士前往郑州之星奔

驰4S店了解情况,对方销售主管承认汽车在24小时内方向盘助力系统出现问题,并称“更换电子配件就行了”。

王女士提出质疑,不到24小时汽车出现故障,却提出修车,而不是换新车,“你觉得这个合适吗?”

当被质疑是否汽车本身出现质量问题时,这名销售主管表示需要售后人员来回答。

根据《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》:

家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏,消费者选择更换家用汽车产品或退货的,销售者应当负责免费更换或退货。

转向失效则是指汽车在行驶过程中,由于转向功能或转向助力功能突然失效,使驾驶员无法按其意愿控制车辆的行驶方向。王女士认为自己的情况完全符合“三包”规定。

王女士指出,相关情况4S店此前向厂家反馈了半个月,得出的结果是不符合(三包)。在4S店明确表示厂家回复不可以退换车后,才同意谈赔偿。但在求助媒体、了解相关法律法规后,王女士认为自己的情况符合“三包”,因此要求修改诉求。

整个采访过程中,4S店方面不断推诿,就是不松口可以根据“三包”规定退换车。

在记者的质问下,郑州之星奔驰4S店承诺在周二(4月16日)给消费者答复。 据新华社、新京报

辽宁省第25个“全国肿瘤防治宣传周”正式启动

2019年4月15日,由辽宁省卫生健康委员会指导,辽宁省肿瘤医院、辽宁省肿瘤防治办公室主办,辽宁省抗癌协会、抚顺市第四人民医院、抚

顺市肿瘤防治办公室、抚顺市抗癌协会共同承办的“辽宁省第25个全国肿瘤防治宣传周系列活动”在抚顺市正式启动。辽宁省卫生健康委员会党

组成员、副主任陈艳兰、抚顺市人民政府副市长臧红出席了本次活动。

每年的4月15日-21日是全国肿瘤防治宣传周,今年的主题是“科学

抗癌 预防先行”。陈艳兰副主任强调,肿瘤防治是重大民生问题,影响着国家经济社会的可持续发展。《辽宁省防治慢性病中长期规划(2017—

2025年)》将癌症防治作为主要内容纳入规划之中,明确到2025年我省总体癌症5年生存率较2017年提高10%。

记者 薄琳