

新能源车企遇经营困难,售后服务难跟进 车企破产了,车主怎么办?

车还在开甚至刚买回来,造车的车企却破产了——随着新能源汽车市场竞争愈演愈烈,近两年有些车企遭遇经营困难,也让车主跟着吃了“挂落”。

记者走访调查发现,车机故障、售后维修、车险续保是困扰这些车主的三大难题。目前,除了凑合用、谨慎开,就是车主之间抱团取暖。专家建议,消费者选车要选择保有量大的品牌。



难升级 故障无人修复 车机频频断网

“我算是第一批车主了。”小梁的新能源车2018年支付订金,2019年1月上牌。车开着很不错,各方面也都满意。但是2023年10月,车企宣布破产重组。从那时候开始,小梁只能凑合着开了。“我比较幸运,在车企破产前,把电池包换了,还能再用几年。这是新能源车最贵的硬件。其他硬件倒还行,到目前为止,只有一些塑料件老化。比如,USB接口掉渣,连接件暴露。”

最明显的问题是车机和手机App互联等智能问题。“苹果手机的App是彻底不能用了,据说安卓手机的App还行,但仅限于远程启动。”小梁说,车辆的车机也功能残缺,像QQ音乐客户端就不能用了。

另一个车主老蔡说,车机会出现断网、App服务器离线等问题。“虽然说不影响驾驶吧,但是,一旦断网、离线,就和普通汽车

使用体验没区别了。”

大李也遇到车机问题。“车机没网络,车机账号没法登录,车机自带的导航和音乐用不了,车机中控屏比较卡顿,不能安装第三方应用。”原本智能的新能源汽车,现在越来越不“智能”,大李现在只能用手机导航,开蓝牙连接手机听歌,“真希望车机能正常使用,哪怕用户自己为流量付费也行啊。”

“心情非常复杂。”老张上个月刚提车,这个月车企就出了问题,如果车企没有经营困难,新车OTA(包括系统、交互系统、功能和性能等)更强,大功能的升级版本很快就要“上新”,但目前看可能很难推进。

近段时间,尽管相关方面给出了一定的承诺,但毕竟没有落实到白纸黑字。老张说:“我们的需求很简单,就是保持原来的所有权益,以及OTA的正常更新,车辆的正常使用就可以了。”

难维修 售后抱团取暖 车主互通有无

这些车主遇到的问题,应该属于售后质保的范畴。

买车前,老张做了很多功课。这辆汽车之所以吸引他,不仅因为外观设计和智驾配置优秀,“整车终身质保”的权益承诺,也是一大原因。“虽说品牌相对小众,但背靠两大企业,应该也稳妥。”不过,现实却显得十分残酷。

大李当初买车时,车企承诺的用户权益中,包括整车终身质保和车机流量终身免费。但随着车企破产,这些承诺也无处兑现。

老蔡说,车企原先的售后维修点相继撤销或者终止合作,只能私底下找修车店进行维修,而实际上车辆还在保修期内。

自从车企破产,车主们开车就小心翼翼,生怕故障、磕碰。网上流传着

一张图片,有车主在车窗玻璃上贴着——“别碰我,修车没件”。

北京东五环五方桥边的庞大汽车园里,小张的专修店,是车主们鼓励开起来的。小张原先也是该车企的售后人员,车企倒闭后,他去了别的车企打工。“后来就有车主大哥鼓励我,让我自己独立开店,需求量很大。”小张说,专修店开起来后,车主们相互传递信息,现在自己的客户群已经有3000人,“都是老车主,有的车主换车了还过来修。”

车主的问题各种各样,有硬件的,也有软件的。“车企倒闭了,供货商的工厂还在,零配件还是有,陆陆续续往香港的仓库发。我们要什么件,就跟香港的仓库要。”小张说,目前硬件的配件,基本上能满足车主需求。

难续保 保费高出预期 车险“接盘”渐少

续保险,也是头疼的事。

倒闭品牌车主赵先生还依稀记得,第一年买车时,交强险、车损险、三者险等全部打包下来,差不多4000多元。“第一年是最贵的,第二年、第三年就慢慢降下来了。”

然而当该品牌倒闭之后,他开始感觉到续保和保费价格出现了变化。“之前续保包括车损险、200万元额度的三者险以及交强险等全部下来,可能都不到3000元。去年我再续保,报价就将近5000元了,明显贵了。”

有这样体验的,不只是赵先生。他与一些车友交流,不少人都有此感受。“可能一是因为车老了,同时也有品牌倒闭的原因,配件什么的比较稀缺。”今年,赵先生续保时,

保险报价超出其预料。他只好转战某软件,输入车牌等信息后获取报价,“前几年,报价较低不说,报价方还有好几个可以选择。今年续保,竟然只有一两家给报价了。”让他尤其意外的,购车价约15万元、使用已6年多的车辆,仅车损险一项就要2800元,“太贵!今年我就没买车损险了,准备一直开下去,最后直接换车。”

“出状况”或已倒闭的新能源品牌汽车“续保难”“保费贵”。业内人士也有所感受,付攀曾是一家已倒闭新能源汽车企业的员工。“之前公司经营效益好的时候,员工好几百人,一起去搞保险团购活动,价格优惠。后来,公司效益下滑出现严重状况时,此前合作的保险公司直接不卖了,甚至都不给报价。”

付攀说,保险企业也要衡量市场保有量,以及配件的生产、供给、价格等,“一旦出险,赔付可能会高出之前价格的几倍,企业也不愿担这个风险。”

业内人士指出,相比燃油车相对稳定的事故概率和相对透明的损失金额,新能源车这两方面都不太确定。还有保险业人士表示,新能源汽车的高出险率和高赔付率,让整个行业面临较大承保亏损压力——承保越多,亏损越多。数据显示,新能源车险的平均赔付率接近85%,综合成本率超过120%。而在业内,综合成本率是险企用来核算经营成本的核心数据,包括赔付率和费用率,是衡量财险盈利能力强弱的主要标准。100%代表着盈亏线,高于100%代表着亏损。

建议 购车选择保有量大的品牌

乘用车信息联席会秘书长崔东树建议,购买新能源汽车时,主要参考销量大、市场保有量大的品牌,相对稳妥。如果遇到品牌突然出状况或者倒闭,不必急着打折处理车辆,依旧可以使用。

“消费者可能会有担忧甚至误解。但从长期

来看,正常使用是没有太大问题的。”他认为,政策导向支持下,市场对新能源汽车的需求,眼下还处于逐步启动爬升的阶段。未来,市场会呈现波动发展的状况,最终保留下来的,是靠销量、质量和创新服务支撑的品牌。

新能源汽车行业专

家田辉也建议:“去找那些位居销量榜前列的品牌和车型,其实不管是新能源车还是燃油车都是这样。为什么小张的专修店能经营下去,就是因为那个破产车企的车保有量比较大,生产配件的厂家,还有利可图。”

(北京晚报)



网友闲话

@看房:保有量大,不也是靠用户买出来的吗?该雷它不还是雷。

@生命在于运动:所以说别买那些小众品牌的车,搞不好哪天就倒闭了。

@基督山伯爵V:干吗非买冷门偏门的?是嫌配件好找还是什么?不明白。

@一定来·肯定去·不迟到·咕咕咕:我国新能源发展迅猛,但依照专家建议,每个人都买少数几个品牌,其他新品牌如何存活?如何才能推进新能源发展?解决车主售后的后顾之忧,即使倒闭,修车还能有着落,才是最优解。

@杰仔:短短三个

月,再一次庆幸坚持换了大众油车,而不是小众新能源。

@Lil Saint:我还是继续开我的油车吧,反正也是便宜买的二手车,好过破产电车。

@神经蛙:倒逼车主自学技术,这哪里是买车,是为了保养修车给自己找了个学上吗?