

# 奔驰“漏油”车牵出金融服务费猫腻

## “习惯性”收费但缺乏明确标准 无法单开发票为规避“超范围经营”

花66万购买奔驰新车,还没开出4S店发动机就发生漏油,经过15天的协商,解决方案却从退款、换车变成根据“三包”规定免费更换发动机。近日,西安一名女车主因无法接受4S店提供的解决方案,不得已坐在车顶维权的视频在网上引发热议。事发后,奔驰官方发布声明称已派工作组与消费者对接,当地市场监管部门也介入调查,并责成涉事4S店尽快落实退车退款事宜。

然而,一波未平一波又起。4月14日,女车主与奔驰4S店高管沟通录音被曝光。录音中,女车主提及其在购车过程中,于不知情的情况下被收取了1.5万元的“金融服务费”,并通过微信二维码扫码支付,进入某个私人账户,且未提供发票,只给了一张收据。“谁代表你们收的这笔钱?这笔钱流向何处?1.5万元是什么计价标准?”女车主向4S店高管的一连串发问也道出了不少购车者的疑惑。

究竟什么是金融服务费?这笔钱跟4S店又有何关系?青年报记者对此展开了调查。

青年报记者 钟雷

灰幕

## 金融服务费是“潜规则”

业内 | 无法单开发票否则涉嫌超范围经营

“收金融服务费和收上牌费其概念是一样的。虽然国家一直出台政策要求4S店不能乱收费,但一般情况下正常的服务费手续费是避免不了的。”一位资深汽车销售人员告诉记者,所谓的金融服务费其实是4S店和一些金融机构合作过程中产生的费用。“为了促进车辆销售,金融贷款中厂方会有一些贴息,变相降低了利息,而消费者只要出一笔手续费就可以获得低利息的贷款。这些信息正常情况下都要提前告知消费者供他们选择。”在该销售人员看来,这样的做法是一种双赢。

知道了羊毛出在哪里,那“收羊毛”的人是谁呢?就车主被迫交纳金融服务费1.5万元一事,梅赛德斯-奔驰也曾发表声明称: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。另一名业内人士表示,实际上,厂方和银行都不会收取所谓的金融服务费,肯定是4S店收的。“但是前提是怎么收一定要说清楚。”

那为何这笔费用无法开具发

票呢?前述汽车销售人员解释称,理论上金融机构如果宣称不收金融服务费,4S店无权收取该笔费用,此外出于经营范围的限制,4S店也没有提供金融服务的资质。而作为折中的办法,一般情况下,4S店会把这笔钱并在服务费一项,开在发票里,但不会单独列为金融服务费。“如果客户不能理解的话,我们也会直接告诉他无法操作。”对方透露,目前金融服务费虽然没有明确的收费标准,但是各家4S店多多少少都会收一点,“但肯定是提前告知消费者,而不会采取欺诈的形式。”根据该销售人员的说法,提供金融服务的是金融机构,而金融服务费可以认为是4S店从中赚取的利润。

另一家4S店的销售人员表示,其公司金融服务费的收费标准在客户买车时即进行过公示,约定贷款金额的1%作为手续费,6000元封顶,“费用都是进公司财务,绝不会用私人账户收。”此外,据媒体报道,其他各大汽车品牌的4S店几乎通通会收取贷款服务费,费用大约在汽车售价的3%~5%。



周培骏 绘

乱象

## 涉购车贷投诉增量明显

律师 | 4S店做金融中介资质存疑

“目前购车普遍有两种方式,一种全款,一种购车贷款,大部分4S店更看中购车贷款这块额外业务。”上海正策律师事务所律师周铭表示,一些4S店为此主动采取与经营购车消费贷相关公司或厂家建立相关经营消费贷合作的形式开展业务,“这块业务增长非常快。”

伴随业务扩张而来的是投诉量的增长。据市消保委汽车专业办披露的数据,2018年1306件投诉中含114件贷款投诉,占比8.73%,其中涉及授权经销商56件,非授权经销商50件,其他金融公司8件。2019年一季度,自行受理的投诉中涉及贷款投诉的有19件,占投诉总数的(416件)4.5%。

投诉的主要问题涉及“收取贷款手续费、前置利息”、“无息贷款变有息”、“贷款金额与放款金额不符”等。例如,一名消费者在贷款购车时遭遇企业收取8500元的前置利息,消费者表示不认可并要求退还该款项。另一名消费

者在购车时发现商家宣传贷款无利息,提车后却发现贷款产生了利息。还有消费者在贷款购车过程中被砍掉了2000元放款,至今拖延未解决。

周铭指出,购车消费贷属于一种消费模式,由消费者自由选择,至于贷款方式、期限及利率、消费贷公司的名称、与公司关系及相关费用,4S店也应明示消费者。“关于相关费用,是指消费贷咨询、中介等费用的收取,应提供相应的国家法律规定的收费标准,以及出具合法的发票。如果贷款公司、4S店等没有相关资质发放贷款或收取上述费用,属于不合理收费,且属于金融监管范围。”他同时透露,考虑到这块业务属于金融中介,需要金融牌照,而一般4S店并不具有该资质,“可能在打擦边球,类似业务潜规则。”

周铭建议,权利受侵害的消费者应保留相关证据,可向当地金融办、消费者保护协会或工商举报或投诉。

记者手记

## 要让消费者的每一分钱花得明明白白

坐在奔驰车上哭的车主让金融服务费这一名称走进了大众视野,但在关注金融服务费的同时,人们不应忘记类似费用产生的起点,正是汽车销售不景气之下经销商大打价格战的结果。

试想一下,在一些4S店中,新车的裸车价有时比品牌方定的还要低,在大打价格战的同时,为了不做赔本买卖,4S店自然要从相关的捆绑服务上打主意。而金融服务费之所以引起大家的关注,一部分原因也是源于人们对于这笔费用的陌生。实际上,4S店办理车险、办理牌照的服务费同样不菲,正所谓“羊毛出在羊身上”。而由于缺少明确统一的市价标准,各类乱象也层出不穷。可以

说,金融服务费只是其中一种。而为了追求利益,一些4S店或者销售人员甚至不惜侵犯消费者知情权。

一位销售人员在接受采访时诉苦道:“如果连服务费不能收了,企业也无法生存的,光靠卖车利润太有限了。”但是他可能忽略了一点,对于多数消费者而言,花钱并非不能接受,但是前提是每一分钱都花得明明白白。

钱花在哪里?花了多少?为什么要花?如果4S店能回答清楚这几个问题,再配以明确的标准规范,最后把“say no”的权力交还至消费者手中,那在面对消费者的质问时,也许4S店不会再声称厂方“甩锅”了。