STANOWISKO ZWIĄZKU RZEMIOSŁA POLSKIEGO
w sprawie warunków prawidłowej likwidacji szkód komunikacyjnych
w świetle przepisów krajowych i Unii Europejskiej

Związek Rzemiosła Polskiego (ZRP) jest ogólnopolską, społeczno-zawodową organizacją samorządu gospodarczego, działającą od 1933 roku. Od 2001 r. posiada status reprezentatywnej organizacji pracodawców. Reprezentuje sektor małych i średnich przedsiębiorstw. Związek, jako członek Trójstronnej Komisji ds. Społeczno-Gospodarczych, opiniuje założenia i projekty aktów prawnych i programów dot. polityki publicznej. Zrzesza 26 izb rzemiosła i przedsiębiorczości działających na szczeblu województw, a poprzez izby lokalne cechy rzemiosł, wśród nich cechy branży motoryzacyjnej. Ponadto, kwestie branżowe omawiane są na forum Rady Branżowej Rzemiosła Polskiego, która jest ciałem opiniodawczo-doradczym Zarządu ZRP.
ZRP jest członkiem Europejskiej Unii Rzemiosła, Małych i Średnich Przedsiębiorstw (UEAPME), dzięki czemu jest aktywny również na polu europejskiego dialogu społecznego.

W przygotowaniu stanowiska udział wzięli przedstawiciele Związku Rzemiosła Polskiego branży motoryzacyjnej oraz eksperci branżowi ds. europejskich w projekcie „Branże w dialogu".

Stanowisko powstało z inicjatywy własnej uczestników projektu Branże w dialogu, w porozumieniu z Przewodniczącym Ogólnopolskiej Komisji Rzemiosł Motoryzacyjnych Związku Rzemiosła Polskiego, w związku z tematyką spotkań Forów Transportowych UEAPME w dniach: 12 grudnia 2011 i 18 czerwca 2012 r. oraz planowaną tematyką spotkania Forum Transportowego UEAPME w dn. 14 grudnia 2012.

Kontekst i cel stanowiska:

Polski rynek motoryzacyjny funkcjonuje w ramach przepisów określonych m.in. przez regulacje unijne, w tym GVO[1]. Jednak przepisy te są różnie interpretowane przez firmy ubezpieczeniowe, które dążąc do umocnienia swojej dominacji na rynku często naginają prawo.

[1] GVO to zbiór regulacji dot. rynku motoryzacyjnego UE. Rozporządzenie Komisji (UE) NR 1400/2002 z 31.07.2002 r., w sprawie stosowania art. 81 ust. 3 Traktatu do kategorii porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w sektorze motoryzacyjnym, czyli tzw**. Rozporządzenie GVO** (Block Exemption of Regulation) dało dealerom prawo sprzedaży i serwisowania aut kilku marek (*multibranding*) a warsztatom nieautoryzowanym zapewniono "*niedyskryminujący i bezzwłoczny*" dostęp do specyfikacji technicznej producentów samochodów. Jednocześnie, konsumenci otrzymali prawo wyboru miejsca serwisowania aut i decyzji w sprawie części zamiennych. Rozporządzenie wprowadziło bowiem kilka kategorii części: 1) części oryginalne stosowane w pierwszym montażu auta sygnowane z użyciem logo producenta pojazdu (OEM/O); 2) części oryginalne wytwarzane przez producentów będących dostawcami części na pierwszy montaż; w opakowaniach producentów części (OES/Q); 3) części porównywalnej jakości, których wytwórca oświadcza, że są one tej samej jakości co komponenty użyte do montażu aut (P, PJ, PT, PC), 4) pozostałe części zamienne (Z). Przy czym zamontowanie części kategorii (Z) mogło oznaczać utratę gwarancji. W 2011 r. usługi serwisowe objęte zostały Rozporządzeniem Komisji (UE) NR 461/2010 z z 27.05.2010 r. w sprawie stosowania art. 101 ust. 3 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do kategorii porozumień wertykalnych i praktyk uzgodnionych w sektorze pojazdów silnikowych, tj. tzw. **nowym Rozporządzeniem GVO**. (Do 31.05.2013 r. obowiązują również zapisy starego GVO w odniesieniu do umów wertykalnych dot. zakupu, sprzedaży lub odsprzedaży nowych samochodów). Nowe GVO podtrzymuje większość ustaleń poprzedniego rozporządzenia, w tym wspomniany niezależny dostęp do tańszych zamienników części samochodowych. Wspólnie z nowym GVO obowiązuje **Dyrektywa Komisji 2008/74/WE z 18.07.2008 r. w sprawie m.in. dostępu do informacji dotyczących naprawy i utrzymania pojazdów**. Dyrektywa przestanie obowiązywać 30/12/2013.

Na skutek tego, w Polsce mamy do czynienia z różnymi sposobami rozliczania szkód komunikacyjnych, co prowadzi do powstawania patologii w całym systemie obsługi klienta. W konsekwencji, niezadowolenie klientów z powodu nieprawidłowej likwidacji szkody komunikacyjnej, niesłusznie spada w dużej części na zakłady rzemieślnicze, z którymi klient ma bezpośredni kontakt, a nie na tych, którzy decydują o sposobie rozliczenia szkody.

Niniejsze stanowisko w pierwszej kolejności kierowane jest do członków Forum Transportowego UEAPME i ma na celu przedstawienie im problemów, z jakimi mają do czynienia polskie przedsiębiorstwa branży motoryzacyjnej świadczące usługi serwisowe oraz naprawy blacharsko lakiernicze, a następnie uzyskanie od członków Forum informacji zwrotnej nt. rozwiązań funkcjonujących w innych państwach członkowskich UE oraz zakresu wpływu na te rozwiązania regulacji unijnych, jak również nt. egzekwowania zasad tzw. dobrej praktyki w zakresie prawidłowego usuwania i rozliczania szkód komunikacyjnych.

Dobra praktyka w zakresie prawidłowego usuwania i rozliczania szkód komunikacyjnych powinna być uzupełnieniem unijnych i krajowych zasad i regulacji w tym temacie, z uwzględnieniem nadrzędnego celu jakim jest zadowolenie klienta korzystającego z usług firm branży motoryzacyjnej w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych przez zakłady ubezpieczeń.

***

Patologie i nadużycia w sposobie likwidacji szkód komunikacyjnych po wprowadzeniu dyrektywy GVO:

a) Zmuszanie serwisów do stosowania części alternatywnych bez homologacji i atestów, co powoduje stwarzanie zagrożenia dla wszystkich uczestników ruchu drogowego.

   (procedury odwoławcze wydłużają proces naprawy pojazdów, a akceptacja powoduje obniżenie jakości usług);

b) Płynna definicja stosowana przez zakłady ubezpieczeń w odniesieniu do części porównywalnej jakości, w której mieszczą się zarówno części złej jakości, jak i te na pierwszy montaż w fabryce, akceptowane przez producenta pojazdu (Brak jednolitego systemu kwalifikacji jakości części alternatywnych, - w większości przypadków każdy z producentów ma własny system jakościowy);

c) Identyfikacja zamontowanych oryginalnych części do samochodu poprzez żądanie faktur źródłowych.

   (Faktura źródłowa jest dowodem zakupu a nie dowodem zamontowania części do samochodu. Dowodem zamontowania części oryginalnych jest faktura wystawiona przez serwis naprawczy);

d) Kwestionowanie zakupu części oryginalnych poza serwisem producenta pojazdu;

e) Ograniczanie wysokości stawek za 1 roboczogodzinę wystawioną przez serwis naprawczy do cen średnich stawek za 1 roboczogodzinę wyliczoną przez zakłady ubezpieczeń na podstawie umów cywilno – prawnych lub porozumień z serwisami naprawczymi, nie można uznać w świetle przepisów Unii Europejskiej i danego kraju UE za służące zachowaniu cen wolnorynkowych.

(Przytłaczająca większość serwisów naprawczych nie ma podpisanych umów cywilnoprawnych czy porozumień z ubezpieczycielem, a mimo to zakłady ubezpieczeń, będące także zwykłymi podmiotami gospodarczymi, ingerują w cenę ustaloną zgodnie z zasadami wolnego rynku pomiędzy konsumentem (poszkodowanym) a serwisem naprawczym wybranym przez konsumenta. W świetle przepisów UE i GVO ingerencja zakładu ubezpieczeń w ustalone stawki wolnorynkowe pomiędzy konsumentem a wybranym przez konsumenta zakładem naprawczym są działaniem niedozwolonym. Ograniczają swobodę wyboru przez konsumenta dowolnego serwisu naprawczego, jak i ograniczają dostęp do rynku napraw powypadkowych innym podmiotom gospodarczym, preferując serwisy naprawcze związane z ubezpieczycielem umową czy porozumieniem).

f) Stosowanie przez Firmy Ubezpieczeniowe maksymalnych, zawyżanych wskaźników (np. wartości części zamiennych i wysokości stawek RBG) do wyliczania kalkulacji kosztów naprawy pojazdu doprowadzając tym do naprawy ekonomicznie nieuzasadnionej przewyższającej wartość rynkową pojazdu poszkodowanego (tzw. szkoda całkowita).

g) Mimo wydanej uchwały 7 Sędziów Sądu Najwyższego umożliwiającej korzystanie poszkodowanym (konsumentom) z samochodu zastępczego, w polskich warunkach poprzez szereg utrudnień zmusza się ich do korzystania z środków komunikacji miejskiej;

(Mamy do czynienia z notorycznym występowaniem towarzystw ubezpieczeniowych do poszkodowanego o składanie dodatkowych oświadczeń i zaświadczeń, zgodnie z którymi, na przykład, poszkodowany jest zmuszany dostarczać dokumenty od pracodawcy i innych organów oraz musi zadeklarować, że nie mógł zastąpić uszkodzonego pojazdu innym, będącym w jego posiadaniu).

h) Ubezpieczyciele zrzucają na wykonawcę usługi konieczność wyegzekwowania nie opłaconych składek ubezpieczeniowych zaniżając kwoty o wypłaty.

(Jest to bezprawna praktyka ubezpieczycieli w zakresie egzekucji zaległych składek).

Naszym zdaniem zgłoszenie szkody ubezpieczeniowej winno zagwarantować poszkodowanemu pełen wpływ na sposób jej realizacji: od naprawy do rozliczenia, zgodnie z ogólnie stosowanymi standardami i przepisami w Unii Europejskiej.

Klient ma mieć pełne prawo do wyboru zakładu naprawczego, w tym skorzystania z usług niezależnego zakładu nie związanego umową z ubezpieczycielem. W przypadku szkód z polisy OC sprawcy, poszkodowany powinien mieć zagwarantowany swobodny wybór wykonania oględzin przez

niezależnego rzeczoznawcę. Ubezpieczyciel nie może kwestionować i dowolnie modyfikować ustalonych zakresów uszkodzeń. Za czynności rzeczoznawcy samochodowego koszty ponosi ubezpieczyciel.
Poszkodowany decyduje o sposobie wypłaty odszkodowania mając do wyboru:

a) wypłatę w gotówce należnej kwoty odszkodowania, wyliczoną kosztorysowo;

b) naprawę pojazdu i zwrot rzeczywistych kosztów poniesionych przez poszkodowanego, a refundowanych przez ubezpieczyciela na podstawie wystawionych faktur.

W przypadku naprawy pojazdu, każda naprawa winna być udokumentowana fakturą, paragonem. Są to niezbędne dokumenty potwierdzające naprawę samochodu i gwarancję daną klientowi, że usługa została wykonana prawidłowo zgodnie z sztuką i przepisami Prawa dotyczącego Ruchu Drogowego.

Postulujemy, aby klient lub jego pełnomocnik miał bezwzględne prawo do wglądu do akt szkodowych swojego pojazdu oraz niezbędnych wyjaśnień ze strony ubezpieczyciela, jak również otrzymywał na bieżąco informacje o przebiegu procesu likwidacji szkody. Przyjęcie odpowiedzialności za szkodę przez ubezpieczyciela powinno być ustalone w sposób nie budzący wątpliwości, w możliwie najkrótszym czasie. O fakcie tym musi powiadomić zakład naprawczy wskazany przez klienta (poszkodowanego) wykonującego naprawę pojazdu. Terminy te powinny być ujęte w ogólnych warunkach OC lub AC.

Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości, niż określona w zgłoszonym roszczeniu, zakład ubezpieczeń powinien poinformować o tym na piśmie osobę występującą z roszczeniem w terminie, wskazując na okoliczności oraz podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania, jak również na przyczyny, dla których odmówił wiarygodności okolicznościom dowodowym podniesionym przez osobę zgłaszającą roszczenie. Pismo zakładu ubezpieczeń powinno zawierać pouczenie o możliwości dochodzenia roszczeń na drodze sądowej.

W celu szerszego zgłębienia tematu likwidacji szkód komunikacyjnych zwracamy się do członków Forum Transportowego UEAPME o możliwość wspólnej dyskusji na interesujące nas w związku z w/w problemami tematy.

Przede wszystkim interesują nas tematy związane bezpośrednio z samą obsługą szkody: od zgłoszenia poprzez naprawę do pełnego jej rozliczenia. - Jak to wygląda w różnych krajach Unii Europejskiej patrząc z perspektywy klienta i warsztatu naprawczego:

a) Metody zgłoszenia szkody i otrzymanie potwierdzenia zgłoszenia szkody;
b) Czas oględzin od zgłoszenia szkody;
c) Kto wykonuje oględziny pojazdu i przedstawia protokół szkody z wyszczególnieniem zakresu naprawy ?;

d) Otrzymanie wykazu uszkodzeń po oględzinach uszkodzonego samochodu (natychmiast po skończeniu oględzin, czy po paru dniach?);
e) Kontakt poszkodowanego z prowadzącym szkodę i kompetencje w tym zakresie serwisu po otrzymaniu pełnomocnictwa od klienta;
f) Czy przy wypłacie niepełnego roszczenia ubezpieczyciel wskazuje na okoliczności i podaje podstawę prawną odmowy części roszczenia?;
g) Czy ubezpieczyciel w pełni honoruje koszty naprawy serwisu? Czy w tym aspekcie występują różnice miedzy autoryzowanymi zakładami a zakładami nie autoryzowanymi, w świetle przepisów GVO?;
h) Jaki procent szkód komunikacyjnych wypłacanych jest na fakturę a jaki bez faktur ?
i) Czy istnieje w tym temacie wypracowany przez towarzystwa ubezpieczeniowe system oparty na częściach alternatywnych i średnich wartościach roboczogodzin ?;
j) Czy firmy ubezpieczeniowe w przypadku naprawy samochodu poszkodowanego narzucają swoje wartości części zamiennych pomijając uregulowania rynkowe i żądania poszkodowanych?;
k) W przypadku części alternatywnych, czy istnieją wydzielone hurtownie akceptowane przez firmy ubezpieczeniowe jako jedyne, które mogą zaopatrywać firmy naprawcze w części zamienne ?;
l) W przypadku napraw pojazdów osób poszkodowanych nie prowadzących działalności gospodarczej, - czy każdemu poszkodowanemu przysługuje pojazd zastępczy na czas naprawy szkody komunikacyjnej?
m) Jak długo przebiega proces likwidacji szkody od zgłoszenia do wypłaty odszkodowania i jakie czynniki mogą ten proces wydłużyć ?;
n) Ile procent spraw roszczeniowych dotyczących szkód komunikacyjnych kierowanych jest na drogę sądową ?.
o) Jak w krajach UE została wdrożona dyrektywa 2000/53/WE z 18.09.2000 w sprawie pojazdów wycofanych z eksploatacji? -
p) Czy znane są przykłady z państw członkowskich, pokazujące, że wdrożenie dyrektywy spowodowało zakłócenia na rynku napraw motoryzacyjnych?
q) Czy dopuszczalny jest montaż części używanych w samochodów osobowych ?
r) Jak w krajach UE została wdrożona dyrektywa 2004/42/WE z 21.04.2004 w sprawie ograniczeń emisji lotnych związków organicznych w wyniku stosowania rozpuszczalników organicznych w niektórych farbach i lakierach oraz produktach do odnawiania pojazdów, a także zmieniająca dyrektywę 1999/13/WE? Czy znane są przykłady z państw członkowskich, pokazujące, że wdrożenie dyrektywy spowodowało zakłócenia na rynku napraw motoryzacyjnych – np. przenoszenie się zakładów naprawczych do szarej strefy?

Oczekujemy, że usunięcie opisanych w niniejszym stanowisku patologii i nadużyć, pomoże osiągnąć cele, jakimi są właściwe relacje z klientami i ubezpieczycielami, a co za tym idzie, doprowadzi do poprawy funkcjonowania systemu likwidacji szkód komunikacyjnych.

Stanowisko może być poddane dalszym pracom i sugestiom w łonie Ogólnopolskiej Komisji Rzemiosł Motoryzacyjnych, - po spotkaniu Forum Transportowego UEAPME zaplanowanym na 14.12.2012 r., by uwzględniało potrzeby i specyfikę firm branży motoryzacyjnej w Polsce.

Warszawa, 05 grudnia 2012 r.