



POLSKA IZBA MOTORYZACJI

założona w 1994 r.

PZU SA / PPH SĄCIE SA
Kancelaria BAD

2021-09-27

WPEŁNĘŁO
Pupeln

Warszawa, 22.09.2021

Beata Kozłowska-Chyła
Prezes Zarządu PZU SA
Aleja Jana Pawła II 24,
Warszawa 00-133

Ubezpieczyciele vs warsztaty

Polska Izba Motoryzacji działająca, jako organizacja samorządu gospodarczego, reprezentująca interesy gospodarcze zrzeszonych w niej członków, w ramach swojej działalności dba o rozwój branży motoryzacyjnej w zakresie produkcji, usług i handlu. Przedsiębiorcy z branży motoryzacyjnej coraz częściej zgłaszają do Polskiej Izby Motoryzacji liczne problemy związane z niewłaściwą praktyką Zakładów Ubezpieczeń, która skutkuje bezpodstawnym obniżeniem należnego odszkodowania z tytułu kosztów naprawy ustalonych w ramach ochrony wynikającej z ubezpieczenia OC lub AC. Wśród ostatnich zgłoszeń dokonywanych przez przedsiębiorców zdecydowana większość dotyczy wprowadzonych w dniu 1 lipca 2021 roku przez PZU S.A. nowych zasad w rozliczaniu kosztów napraw w szkodach zgłaszanych w ramach ubezpieczeń komunikacyjnego OC lub AC. Przedmiotowa zmiana polega na rozliczaniu szkód komunikacyjnych w oparciu o warunki finansowe obowiązujące w serwisach naprawczych zrzeszonych tzw. Sieci Preferowanej. Przy czym należy mieć na uwadze, że Preferowana Sieć Naprawcza to nic innego jak warsztaty współpracujące z PZU S.A. na podstawie zawartych umów.

Ubezpieczyciele, którzy wspólnie z PZU S.A. wdrożyli wskazane powyżej procedury, uzasadniają swoje działania tym, że przedsiębiorcy specjalizujący się w wykonywaniu napraw uszkodzonych samochodów w niewłaściwy sposób określają koszty naprawy oraz stosują „stawki z kosmosu”, co skutkuje błędnym określeniem wysokości szkody poniesionej przez Poszkodowanego. Tym samym zgodnie z nowymi zasadami wdrożonymi przez PZU S.A. jedynie Preferowane Sieci Naprawcze dają gwarancje przeprowadzenia procesu likwidacji szkody na uczciwych warunkach.

Członkowie Polskiej Izby Motoryzacji krytycznie odnoszą się do stanowiska zaprezentowanego przez Ubezpieczycieli, bowiem przedsiębiorcy, którzy na co dzień wykonują liczne naprawy w ramach swojej działalności gospodarczej dokładają należytej staranności w zakresie prawidłowego kosztorysowania kosztów naprawy, a następnie w zakresie wykonania naprawy zgodnie z technologią naprawy. Polska Izba Motoryzacyjna od kilku lat cyklicznie organizuje szkolenia z zakresu prawidłowego kosztorysowania, co w realny sposób przyczynia się do zwiększenia wiedzy przedsiębiorców w tym zakresie.

Analizując nowe praktyki Ubezpieczycieli należy mieć na uwadze, że Poszkodowanemu przysługuje prawo wyboru warsztatu naprawczego, któremu powierzy dokonanie naprawy uszkodzonego pojazdu. Uprawnienie do wyboru warsztatu naprawiającego uszkodzony pojazd nie może być ograniczane poprzez narzucanie mu przez ubezpieczyciela dokonywania naprawy w zakładach naprawczych, z którymi ubezpieczyciel ma podpisane umowy o współpracy. Obowiązek współdziałania poszkodowanego w żadnym razie nie może oznaczać ograniczenia jego uprawnień - w szczególności prawa wyboru sposobu naprawienia szkody, swobody decyzji, co do napraw oraz wyboru dostawcy części. (Wyrok Sądu Okręgowego w Bydgoszczy VIII Wydział Gospodarczy z dnia 25 października 2019 r. sygn. akt VIII Ga 101/19).

Trzeba mieć na uwadze, że działania podejmowane przez Ubezpieczycieli mające na celu wymuszenie na klientach wyboru, jako kontrahenta określonego przedsiębiorcy lub stwarzanie warunków umożliwiających podmiotom trzecim wymuszanie zakupu towaru lub usługi u określonego przedsiębiorcy stanowią naruszenie art. 15 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Co więcej przedmiotowa praktyka może być postrzegana, jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Przy czym treść art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wyraźnie zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Polska Izba Motoryzacji kategorięcznie sprzeciwia się tezie głoszonej przez Ubezpieczycieli, która wskazuje, że stawki za roboczogodzinę stosowane przez poszczególne warsztaty naprawcze są „*stawkami z kosmosu*” a warsztatowcy często sami nie wiedzą, ile w ich przedsiębiorstwie kosztuje jedna roboczogodzina. W tym miejscu należy wyraźnie podkreślić, że Polska Izba Motoryzacji od kilku lat aktywnie prowadzi kampanię edukacyjną w zakresie profesjonalnego obliczania kosztu wyprodukowania jednej roboczogodziny. Coraz większa ilość przedsiębiorców świadomie decyduje się zlecenia wykonania audytu, który ma na celu profesjonalne ustalenie kosztu wyprodukowania jednej roboczogodziny. W takiej sytuacji indywidualna stawka za roboczogodzinę określona jest przez niezależny podmiot i potwierdzona poprzez Certyfikat znajduje swoje odzwierciedlenie w cenniku. W świetle powyższego zarzut Ubezpieczycieli skierowany w stronę przedsiębiorców wskazujący na dowolne ustalania stawek za roboczogodzinę należy uznać za całkowicie nietrafiony.

Wskazać przy tym należy, że każdy zakład naprawczy stosuje stawki ustalone indywidualnie, (czego w swoim stanowisku nie dostrzegają Ubezpieczyciele), które pozostają w ścisłej zależności od nakładów poniesionych przez właściciela na utrzymanie i rozwój zakładu. Koszt ten zależy od wielu elementów takich jak np. położenie firmy, podaży usług, dzierżawy pomieszczeń, kosztów utrzymania pracowników, kosztów energii elektrycznej, ciepłej oraz innych mediów. Nie ma, zatem żadnych podstaw do tego, by Ubezpieczyciele w toku postępowania likwidacyjnego uznawali jedynie tzw. stawki przeciętne, czy w jakikolwiek sposób uśrednione. W związku z powyższym niedopuszczalnym jest w ramach tej pełnej odpowiedzialności odszkodowawczej ustalanie wysokości odszkodowania jedynie w granicy tzw. średniej stawki rynkowej (wyliczenie arytmetyczne), gdyż powyższe nie zrekompensowałyby rzeczywistej szkody.

W tym miejscu należy wyraźnie podkreślić, że jeżeli stawka zastosowana przez serwis naprawczy w sposób rażący nie odbiega od stawek innych firm konkurencyjnych, wówczas ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność gwarancyjną w pełnej wysokości tej stawki. Obniżone stawki za roboczogodzinę prac naprawczych wynikające z umów zawartych z pozwanym ubezpieczycielem i obowiązujące wyłącznie w rozliczeniach z tymże, nie mają charakteru rynkowego i nie powinny zostać uwzględnione. Miernikiem faktycznego poziomu cen usług na rynku lokalnym są, bowiem ceny

wolnorynkowe, a nie przypadki odstępstw od nich w postaci rabatów uwarunkowane dodatkowymi czynnikami.

Analizując niniejszej kwestię należy również wskazać, że właściciel warsztatu samochodowego, przyjmując od klienta pojazd do naprawy, bierze odpowiedzialność za prawidłowo wykonaną naprawę, która będzie zgodna z technologią. Podmiot dokonujący naprawy co do zasady zobowiązany jest wykonać ją w sposób należyty, bowiem nieprawidłowo wykonana naprawa rodzi po stronie warsztatu samochodowego jako przyjmującego zamówienie odpowiedzialność z tytułu rękopmi za wady fizyczne dzieła. W tym celu niezbędne jest ustalenie zakresu i kosztów czynności naprawczych które pozwolą na przywrócenie walorów trwałościowych, estetycznych i spełniających wymogi bezpieczeństwa pojazdu, jakie miał pojazd przed kolizją oraz umożliwi zachowanie oryginalności modelu. Tymczasem kosztorysy naprawy przygotowywane przez Ubezpieczycieli często nie zawierają w sobie działań naprawczych koniecznych do przeprowadzenia skutecznej naprawy. W kosztorysach przygotowanych przez Ubezpieczycieli coraz częściej zamieszczane są m.in. amortyzacja części samochodowych, zastosowanie tanich zamienników części samochodowych zamiast tych oryginalnych i serwisowych, a także pomijanie istotnych operacji. A przecież wadliwe wykonanie usługi z pominięciem czynności niezbędnych do wykonania naprawy może powodować dalsze uszkodzenie pojazdu i tym samym powodować negatywne konsekwencje dla warsztatu wykonującego naprawę. Podmiot, który wykona naprawę na podstawie niekompletnego kosztorysu przygotowanego przez Ubezpieczyciela naraża się na odpowiedzialność z tytułu nienależyte wykonanej naprawy.

Podsumowując należy wskazać, że w ramach postępowań mających na celu likwidację szkód komunikacyjnych pojawia się wiele problematycznych aspektów związanych z konfliktem interesów stron. O ogromnej skali problemu świadczą statystyki pokazujące coraz większą ilość spraw wnoszonych do sądów powszechnych. Co do zasady zastanawiające jest to, że w toku postępowania przedsądowego Ubezpieczyciele przedstawiają własne stanowisko w zakresie wysokości należnego odszkodowania twierdząc, że prawidłowo ustalili wysokość całkowitych kosztów naprawy. Jednakże w sytuacji, gdy sprawa jest rozpoznawana przez sądy, Ubezpieczyciele niespodziewanie zmieniają swoje stanowisko poprzez realizację nakazów zapłaty lub zawieranie ugód określających dopłatę odszkodowania. Sytuacja ta ewidentnie świadczy o konieczności wprowadzenia zmian, które doprowadzą do uczciwego rozliczania szkód komunikacyjnych.

Z poważaniem,



Roman Kantorski

Prezes Polskiej Izby Motoryzacji