



POLSKA IZBA MOTORYZACJI

Warszawa, dnia 02.01.2017 r.

Polska Izba Motoryzacji
ul. Grażyny 13
02-548 Warszawa

Prezes Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1
02-676 Warszawa

Wniosek
o wszczęcie postępowania wyjaśniającego w związku z podejrzeniem
stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Szanowny Panie Prezesie,

Działając w imieniu Polskiej Izby Motoryzacji (dalej PIM), w załączeniu przesyłam petycję podpisaną przez przedstawicieli firm i organizacji działających w branży motoryzacyjnej. Petycja jest wynikiem istotnej zmiany sposobu kalkulacji kosztów naprawa blacharsko-lakierniczych dokonywanych w ramach likwidacji szkód komunikacyjnych. Podpisani pod nią przedsiębiorcy i przedstawiciele organizacji branżowych pragną zwrócić uwagę Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na praktykę rynkową, która może prowadzić do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a jednocześnie szkodzić tysiącom małych, średnich i dużych przedsiębiorców.

Poniżej przedstawiam stan faktyczny i mechanizmy funkcjonujące na rynku likwidacji szkód komunikacyjnych związanych z naprawami blacharsko-lakierniczymi oraz wnoszę o wszczęcie postępowania wyjaśniającego, zgodnie z art. 48 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

1. Kalkulacja likwidacji szkody

W polskich realiach kalkulacji kosztów likwidacji szkody komunikacyjnej dokonuje zakład ubezpieczeń, a więc podmiot, który z tytułu polisy OC lub AC wypłaca odszkodowanie i jest bezpośrednio zainteresowany ustaleniem kwoty odszkodowania na możliwie najniższym poziomie.

a

Kalkulacji kosztów likwidacji szkody dokonuje się co do zasady w dwóch wariantach:

- 1) Kalkulacja rzeczywistych kosztów naprawy pojazdu w warsztacie naprawczym – powstaje gdy właściciel pojazdu postanowi o naprawieniu pojazdu i zleci naprawę powierzając jednocześnie przedsiębiorcy prowadzącemu warsztat naprawczy rozliczenie kosztów naprawy bezpośrednio z zakładem ubezpieczeń. Zanim warsztat przystąpi do naprawy, uzgadnia z zakładem ubezpieczeń kalkulację kosztów, a w szczególności liczbę i rodzaj czynności do wykonania, ceny części zamiennych, stawkę roboczogodziny, koszt materiałów lakierniczych i czas lakierowania.
- 2) Kalkulacja zoptymalizowanych kosztów naprawy pojazdu, czyli tzw. „kosztorys” powstaje w zakładzie ubezpieczeń w oparciu o rozmowę telefoniczną (Call Center Zakładu Ubezpieczeń) lub oględziny uszkodzonego pojazdu przez tzw. Rzeczoznawcę, w sytuacji gdy właściciel pojazdu oczekuje wypłaty odszkodowania w gotówce na tzw. „kosztorys”. W okresie ostatnich lat liczba likwidacji szkód komunikacyjnych polegająca na wypłacie kwoty odszkodowania obliczonej metodą „kosztorysową” przekroczyła 50% ogólnej liczby szkód (w niektórych ZU osiągnęła 80%).

Zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi w szczególności zasad wypłaty odszkodowań z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, zakłady ubezpieczeń zobowiązane są do pokrycia szkody wyliczonej z uwzględnieniem cen rynkowych.

2. Dostawcy narzędzi kalkulacyjnych

Ustalenie rynkowych kosztów naprawy pojazdu wymaga od ubezpieczyciela posiadania informacji o cenach części zamiennych i innych materiałów oraz niezbędnym nakładzie czasu pracy mechaników, blacharzy i lakierników, i innych osób zaangażowanych w czynności naprawcze. Wszystkich tego rodzaju danych dostarczają trzy funkcjonujące na rynku polskim firmy: Audatex Polska Sp. z o.o.; DAT Polska i EurotaxGlass's Polska Sp. z o.o. – oferujące elektroniczne systemy kalkulacji kosztów likwidacji szkód komunikacyjnych, oparte na prowadzonych przez wymienione firmy bazach danych (Producentów pojazdów i systemów doświadczalnych dot. materiałów lakierniczych).

Na rynku polskim występuje zatem duopol – udział w rynku innych dostawców danych jest znikomy. (odnosimy się do systemów zawartych m.in. w Warunkach Ogólnych AC , a więc uznawanych przez ZU)

Klientami Audatex i EurotaxGlass's są przede wszystkim zakłady ubezpieczeń oraz firmy rzeczoznawcze pracujące na zlecenie ZU. Występuje wymagająca podkreślenia zależność: dostawcy systemów kalkulacyjnych, które starają się w jak najszerszym zakresie dostosować dane zawarte w kalkulacjach do oczekiwań swych kluczowych klientów – Zakładów Ubezpieczeń, zaś Zakładom Ubezpieczeń zależy na wypłacie poszkodowanym jak najniższych odszkodowań.

3. Kalkulacja kosztów prac lakierniczych

Jeżeli w ramach naprawy pojazdu konieczna jest wymiana określonej części, w bazach danych Audatex i DAT (lub Eurotax w znacznym przybliżeniu) możliwe jest ustalenie ceny, po której taka konkretna część jest dostępna na rynku, a także ustalenie ile czasu powinien trwać jej montaż (dotyczy to tylko części oryginalnych od Producenta/Importera pojazdu). Osoba kompetentna w zakresie napraw pojazdów jest również w stanie stosunkowo łatwo zweryfikować, czy wykonana w oparciu o wymienione bazy danych kalkulacja nie zawiera błędu polegającego na przykład na zastosowaniu ceny oderwanej od rzeczywistości, a więc od wartości rynkowej oraz technologii wymiany tej części wg Producenta/Importera pojazdu, którego część zamienna podlegała wymianie.

Inaczej przedstawia się problem w odniesieniu do kosztów napraw w zakresie lakierowania pojazdów. Materiały lakiernicze nie pochodzą bowiem od producentów pojazdów (choć jest możliwe zastosowanie technologii lakierowania wg Producenta – dostępne tylko w systemach Audatex i DAT. Co więcej, na koszt usługi lakierniczej w istotny sposób rzutuje zastosowana technologia lakierowania – oparta o wybrane produkty lakiernicze (np. „koszyk” AZT, materiały do samochodów ciężarowych i autobusów, produkty z tzw. linii ekonomicznej, często nie spełniające wymagań przepisów emisji LZO/VOC), które generują różne koszty.

Stosowane od ponad 20 lat metody kalkulacji wg AZT zawarte w systemach Audatex/ Eurotax zawierają dodatkowy współczynnik o wartości 1,5 (mnożnik na rynek polski), który od 4 lat nie jest akceptowany przez Centralę AZT w Niemczech.

4. Koszyk

Metoda doświadczalnego sposobu wyliczania w AZT wartości usługi lakierniczej oparta jest na tzw. „koszyku”, czyli algorytmie pozwalającym wyliczyć średnią cenę kosztów materiałów lakierniczych na 1 dcm kwadratowy z podziałem na element nowy, lub naprawiany (szpachlowany do 50% powierzchni lakierowanej, i szpachlowany powyżej 50% powierzchni lakierowanej); dodatkowo możemy policzyć koszty materiałów lakierniczych do powierzchni wewnętrznych pojazdu.

Algorytm nie jest publicznie znany. Wartości podawane w systemach Audatex i Eurotax pochodzą z Instytutu AZT, który prowadzi w tym zakresie badania rynku i technologii materiałów lakierniczych mających Certyfikaty Jakościowe producentów samochodów. Podmiot ten cieszy się międzynarodową renomą, a podawane przez niego dotychczas dane powszechnie uważane były za wiarygodne.

Wymaga podkreślenia, że metoda „koszyka” jest zależna od sytuacji na rynku krajowym. Ze względu na zróżnicowanie kosztów składowych usługi lakierowania (nie tylko robocizny) kalkulacje rynkowego kosztu tej samej usługi lakierniczej wykonywanej w poszczególnych krajach europejskich byłyby zakończone innymi wynikami. **Oznacza to między innymi, że:**

1) AZT Automotive GmbH musi otrzymywać dane o Cennikach detalicznych materiałów lakierniczych od wiodących dostawców z certyfikatami (naprawy gwarancyjne i pogwarancyjne) na rynku polskim, aby uwzględnić je w swym systemie, albo

Zasady wymiany danych pomiędzy ww. podmiotami nie są publicznie znane. Nie wiadomo także czy Zakłady Ubezpieczeń mają wpływ na kształtowanie „koszyka” i czy zawarły w tej kwestii jakiegokolwiek porozumienia z operatorami systemów kalkulacyjnych.

5. Zmiana

Pomijając brak szczegółowych danych o algorytmie kształtującym „koszyk”, nie budziło dotychczas wątpliwości podstawowe założenie warunkujące rzetelność tworzenia uśrednionych kalkulacji usług lakierniczych, a mianowicie, że przy kalkulacji bierze się pod uwagę:

- 1) jedynie lakiery i materiały lakiernicze spełniające wymagania producentów pojazdów, w tym w szczególności w zakresie ochrony antykorozyjnej (gwarancja na perforację nadwozia – max. 12 lat)
- 2) jedynie lakiery spełniające powszechnie obowiązujące przepisy prawa w zakresie norm ekologicznych (Dyrektywy EU dotyczące emisji VOC – Lotne Związki Organiczne + wytyczne Ministra Ochrony Środowiska).

Z powyższych względów, ogromnym zaskoczeniem dla przedsiębiorców działających na rynku napraw pojazdów było obniżenie na przełomie września i października br. średniej ceny usług lakierniczych o około 10% - 12%, na skutek dodania do „koszyka” lakierów samochodowych (polskiego producenta wg wyjaśnienia AZT do PIM), które nie spełniają wymagań jakościowych producentów pojazdów, ani norm ekologicznych.

W systemie DAT jest możliwość kalkulacji kosztów materiałów lakierniczych tzw. „Ekonomicznej Linii Produktów”, niezależnie od 3 innych metod; co powinno umożliwić Zakładom Ubezpieczeń sporządzać kalkulacje zgodnie z Wytocznymi KNF.

Wymaga podkreślenia, że przedmiotowa zmiana dotyczy jedynie rynku polskiego – lakiery niespełniające norm nie są uwzględniane w „koszyku” dla innych krajów Unii Europejskiej. Nadto, producenci materiałów lakierniczych nie dokonywali od lutego 2016r. żadnych zmian w swych cennikach, a zatem jedynym powodem obniżenia cen usług lakierniczych jest właśnie dodanie do „koszyka” tylko 1 producenta, którego produkty nie są certyfikowane przez żadnego z Importerów/ Producentów samochodów.

Oprócz petycji załączam przy niniejszym korespondencję wymienioną przez PIM z AZT Automotive GmbH, przy czym odpowiedź tej ostatniej firmy pomija istotę problemu; gdyż AZT nie chce zajmować stanowiska i odpowiedzieć na proste i transparentne pytania PIM.

6. Skutki zmiany „koszyka”

Skutki zmiany składu producentów i materiałów lakierniczych uwzględnianych w „koszyku” są doniosłe dla całego rynku. Okazuje się bowiem, że systemy kalkulacyjne zamiast odzwierciedlać warunki rynkowe, sztucznie je kształtują.

Najbardziej poszkodowani są oczywiście konsumenci. W przypadku likwidacji szkody metodą kosztorysową otrzymują bowiem od Zakładów Ubezpieczeń kalkulację teoretycznych kosztów naprawy, wskazującą zaniżoną wysokość odszkodowania.

Zaistniała sytuacja uderza także bezpośrednio w warsztaty lakiernicze, które wobec ubezpieczycieli wstępują w imieniu swych klientów (zwłaszcza konsumentów), a którym w ramach likwidacji szkody w oparciu o kalkulację rzeczywistych kosztów naprawy (usługi lakierniczej) zakłady ubezpieczeń proponują niższe kwoty na pokrycie kosztów niż faktycznie ponoszone nakłady. Choć w teorii poszkodowany właściciel pojazdu mógłby dochodzić od Zakładu Ubezpieczeń zapłaty odszkodowania pokrywającego rzeczywiste koszty naprawy, to w praktyce poszkodowani rezygnują z procesów sądowych o kwoty rzędu kilkuset złotych. Zamiast tego Zakłady Ubezpieczeń oczekują od warsztatów naprawczych zastosowania tańszych technologii, choćby niezgodnych z rekomendacjami producentów samochodów.

Pogorszenie warunków konkurencji odczuwają także producenci i dystrybutorzy lakierów spełniających wymogi jakościowe i normy ekologiczne. Oferują wszakże produkty, których ubezpieczyciele nie chcą już finansować w ramach likwidacji szkód, ponieważ ich ceny są nagle uważane za rzekomo wyższe od rynkowych, przy czym o tym co jest rynkowe decyduje operator systemu kalkulacyjnego i Zakład Ubezpieczeń. Oznacza to dla producentów i dystrybutorów lakierów spełniających wymogi jakościowe i normy ekologiczne odcięcie od rynku.

7. Kwalifikacja prawna

Zaistniała na rynku sytuacja jest bardzo niepokojąca, jednak PIM nie dysponuje obecnie wszystkimi informacjami, które pozwoliłyby na wyciągnięcie jednoznacznych wniosków i postawienie równie jednoznacznej diagnozy odnośnie do kwalifikacji prawej działań operatorów systemów Audatex, Eurotax i AZT Automotive GmbH oraz Zakładów Ubezpieczeń. Brak transparentności w działaniach ww. podmiotów to jedna z głównych bolączek polskiego rynku likwidacji szkód komunikacyjnych, w czym miały pomóc i zmienić istniejący stan faktyczny Wytyczne KNF.

Nie ma jednak wątpliwości, że skutkiem działań wyżej wymienionych podmiotów jest zaniżenie odszkodowań należnych poszkodowanym w wypadkach komunikacyjnych, w szczególności konsumentom. Wszystko wskazuje na to, że mamy do czynienia co najmniej z praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Powyższe uzasadnia wszczęcie postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w art. 48 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

* * *

Pragnę zwrócić uwagę, że podniesiony w niniejszym piśmie problem dotyczy setek tysięcy konsumentów (rozliczających szkody powypadkowe, w skali roku) oraz tysięcy przedsiębiorców świadczących usługi lakiernicze i dystrybutorów materiałów lakierniczych. Zważywszy na wagę zagadnienia, wnoszę jak na wstępie i uprzejmie proszę o objęcie wszczętego postępowania wyjaśniającego osobistym nadzorem Prezesa UOKiK oraz nadanie mu najwyższego priorytetu.

Z wyrazami szacunku,

Roman Kantorski
Prezes Polskiej Izby Motoryzacji.....

Waldemar Mrówczyński
Wiceprezes Polskiej Izby Motoryzacji.....

Roman Kantorski

Prezes Izby

Waldemar Mrówczyński

Wiceprezes Izby

