



# Mądry Polak... po szkodzie

Zyskowność działu blacharsko-lakierniczego większości ASO nie jest dziś tak wysoka, jak jeszcze kilka lat temu. Według Witolda Żemajtysa, prezesa spółki CNP, aby ją poprawić, dealer powinien podjąć działania w czterech najważniejszych obszarach.

**D**oświadczenie CNP na rynku likwidacji szkód jest bogate. – W 2002 r. założyłem firmę, która zajmuje się szkoleniem kadry, monitorowaniem procesów oraz egzekwowaniem od ubezpieczycieli kosztów napraw, które uwzględniają w kalkulacjach serwisy, a których ubezpieczyciele nie chcą honorować – mówi Witold Żemajtys, prezes CNP. Jak dodaje, całą wiedzę dotyczącą rozliczeń w zakresie likwidacji szkód zdobył... popełniając błędy. – Kiedy na początku XXI w. złożyliśmy do sądu partię pozwów, przegraliśmy. Zobaczyliśmy, że problem nie polega na tym, że merytorycznie nie mamy racji, ale że nie byliśmy należycie przygotowani pod względem formalno-prawnym. Dziś wiem, że w sporach dotyczących wypłat należności za wykonane naprawy rację mają nie ci, którzy sprawniej naprawiają auta, ale ci, którzy lepiej kompletują niezbędną dokumentację – wyjaśnia.

## NAJPIERW ZLECENIE

Podstawowym dokumentem w procesie naprawy jest zlecenie. Wszystko, co znajdzie się później w kalkulacji kosztów naprawy, powinno być uzgodnione z uszkodzonym w zleceniu. – Chodzi o stawkę roboczogodziny, rodzaj części użytych do naprawy, ale też informacje na temat czynności dodatkowych, jak parkowanie, holowanie, konserwacja czy mycie. Tymczasem warsztaty najczęściej posługują się zleceniem naprawy generowanym przez ich DMS. Taki dokument jest dobry do wykonania usługi mechanicznej, gdzie możemy określić termin odbioru i przybliżoną kwotę naprawy. Nie przystaje on jednak do specyfiki napraw blacharsko-lakierniczych, gdzie w chwili przyjęcia zlecenia nie znamy dokładnego zakresu prac – mówi

prezes CNP. Kiedyś przez brak właściwych dokumentów jego firma częściej w sądzie przegrywała niż wygrywała. Dziś CNP ma za sobą ponad 50 tys. spraw sądowych i przegrane praktycznie się nie zdarzają.

## NAJWAŻNIEJSZA STAWKA

Największy wpływ na podwyższenie rentowności serwisu blacharsko-lakierniczego ma wysokość stawki za roboczogodzinę. W markach popularnych egzekwujemy stawkę na poziomie 180-190 zł, w segmencie premium – 220-230 zł. Stawki te wynikają z kosztów wytworzenia roboczogodziny powiększonych o marżę. Tymczasem umowy o współpracy z zakładami ubezpieczeń to najczęściej wartości między 120 a 155 zł. – Z mojego punktu widzenia nie ma prostszej sprawy do wyegzekwowania niż wysokość stawki za roboczogodzinę. Gdy składamy pozew i wydawany jest nakaz zapłaty, zakład ubezpieczeń najczęściej po prostu go opłaca lub wychodzi z propozycją ugody. Naprawdę nie należy godzić się na zbyt niskie stawki roboczogodzin – mówi Witold Żemajtys.

## KALKULACJA DO KONTROLI

Według obserwacji ekspertów z otoczenia rynku dealerskiego przy kalkulowaniu większości zleceń dealerzy „gubią” pewne kwoty. – Doradcy nie uwzględniają w kalkulacjach wszystkich kosztów technologicznych, które powinny zostać zastosowane i o których mówi komunikat Ogólnopolskiej Motoryzacyjnej Rady Technicznej. Myślę o konserwacji, normaliach czy wyborze metody lakierowania nadwozia oraz elementów plastikowych. Doradcy o tym nie pamiętają, nie mają wiedzy albo uznają

z góry, że towarzystwo wykreśli je potem z kalkulacji, co sprawi, że będą musieli poprawiać kosztorys, czyli – będą mieć więcej pracy – mówi prezes CNP. Tymczasem wartość samych nieuwzględnianych kosztów dodatkowych to w Polsce statystycznie 400 zł na jedną kalkulację. Dlatego rekomendacja CNP mówi o tym, by przed wysłaniem kalkulacji do zakładu ubezpieczeń sprawdziła ją jeszcze osoba trzecia – a najlepiej kierownik działu.

## EGZEKOWAĆ Z AUTOMATU

Dealerzy nie powinni też bać się dochodzić w sądzie tego, co skreślił na ich kalkulacji naprawy ubezpieczyciel, ponieważ przekłada się to na wymierne zyski. – Zazwyczaj stawka roboczogodziny jest niedoszacowana o około 50 zł. Średniej wielkości blacharnia-lakiernia, która naprawia od 50 do 120 samochodów miesięcznie, sprzedaje średnio około tysiąca roboczogodzin, przez co dealer, godząc się na zaniżone stawki, traci średnio 50 tys. zł w skali miesiąca – analizuje Witold Żemajtys. Jego firma pomaga dealerom odzyskiwać te kwoty na drodze sądowej. Zazwyczaj różnica między kwotą akceptowaną przez zakład ubezpieczeń a pełną kwotą odszkodowania wpływa do dealera po trzech miesiącach od wystawienia faktury. Co ciekawe pozwy generuje... algorytm, a nie człowiek, i w sposób automatyczny są one wysyłane do sądu elektronicznego. Zdaniem Żemajtysa czasy się zmieniły i takie działanie jest dziś niezbędne, by blacharnia-lakiernia nadal windowała rentowność całej stacji dealerskiej. ●

*Rozwinięcie zagadnień zarysowanych w artykule w kolejnych numerach.*