



# Mądry Polak... po szkodzie cz. 2

Dobra dokumentacja naprawy to gwarancja wypłaty. Skompletowanie jej jest trudniejsze niż tej wymaganej w ramach umowy o współpracy dealera z zakładem ubezpieczeń, ale rezultaty finansowe są warte wysiłku, który trzeba ponieść – przekonuje Witold Żemajtyś, prezes spółki CNP.

**W** poprzedniej publikacji wspominał pan, że w sporach dotyczących wypłat należności za wykonanie naprawy rację mają nie ci, którzy sprawniej naprawiają auta, ale ci, którzy lepiej kompletują dokumentację.

I teraz mogę to dokładnie powtórzyć. Od wielu lat współpracuję z dealerami i uważam, że prawie żaden serwis nie posiada właściwej treści zlecenia naprawy. Tymczasem to ustandaryzowany dokument. Kształt każdego zlecenia – naprawy samochodu, pralki czy budowy domu – regulowany jest przez Kodeks cywilny. W zleceniu musi się znaleźć odpowiedź na pięć zasadniczych pytań: kiedy, kto, komu, co i za ile? Zlecenia, które mają dealery, odpowiadają tylko na trzy pierwsze pytania. „Co” i „za ile” pozostają w sferze domysłów.

**Sam pan jednak mówił, że w momencie przyjęcia zlecenia przez dealera, nie zna on dokładnego zakresu prac.**

Oczywiście. I choć nie jesteśmy w stanie wskazać konkretnej kwoty, za jaką będzie wykonana naprawa, to precyzyjnie opisujemy sposób, w jaki zostanie ona obliczona. W rezultacie, w przypadku sporu sądowego, jeżeli damy takie zlecenie naprawy trzem niezależnym biegłym sądowym, każdy z nich wyliczy tę samą kwotę za naprawę. W zleceniu naprawy określamy bowiem z góry stosowaną stawkę roboczogodziny, system kalkulacji, rodzaj części użytych do naprawy i zakres naprawy. To są zmienne, które – jeśli są niedoprecyzowane – powodują dużą rozbieżność w liczonych przez biegłych kosztach naprawy. Tymczasem kalkulacja musi być konsekwencją ustaleń

poczynionych z poszkodowanym w treści zlecenia naprawy.

**Czy są jeszcze inne wytyczne w zakresie przygotowania dokumentacji towarzyszącej naprawie?**

Bardzo istotną rzeczą jest wiedza doradców na temat tego, z kim należy podpisać zlecenie naprawy. Dzisiaj na rynku własność pojazdów jest często w rękach osób prawnych. Rzadko kiedy osoba figurująca w KRS-ie danej firmy przyjeżdża zlecać naprawę. Najczęściej są to kierownicy lub pracownicy. Brak wiedzy o tym, że zlecenie naprawy musi podpisać osoba, która ma prawo do odszkodowania – właściciel pojazdu lub osoba wyszczególniona w KRS-ie – powoduje, że dealer nie ma też świadomości tego, że dysponuje zleceniem, które nie ma żadnej mocy prawnej, bo zostało ono podpisane przez osobę, która nie jest uprawniona do reprezentowania właściciela samochodu...

**Czy to potencjalnie kreuje problemy z wypłatą odszkodowania?**

Trudność w sporządzeniu zlecenia naprawy mającego moc prawną jest jedną z przyczyn dużej popularności umów o współpracy z zakładem ubezpieczeń. Po podpisaniu takiej umowy jakość dokumentów, które przygotowuje dealer, nie musi być tak wysoka. Wystarczy, by serwis dysponował pełnomocnictwem do wypłaty odszkodowania, a pod zleceniem może się podpisać ktokolwiek – zakład ubezpieczeń i tak wypłaci kwotę bezsporną. Przez wiele lat to rozwiązanie było z perspektywy dealera wystarczające. Dziś koszty napraw refundowane w ramach umów o współpracę bywają jednak rażą-

co niskie. Dlatego autoryzowane serwisy muszą nauczyć się działać bez umów o współpracę, by otrzymywać od towarzystw ubezpieczeniowych należności, które wynikają z rynkowych stawek roboczogodzin. Pierwszym krokiem do tego jest kompletna dokumentacja odpowiedniej jakości.

**Jak te błędy natury formalnej wyeliminować?**

Bardzo prosto. Służą temu szkolenia, które przeprowadzamy przed rozpoczęciem współpracy z dealerem. W ramach współpracy każdy dealer ma swojego opiekuna prawnego czuwającego nad poprawnością przesyłanej do ubezpieczyciela dokumentacji. W praktyce doradca serwisowy po dwóch dniach szkolenia ma pełną wiedzę, żeby przygotować dokumentację mającą moc prawną do dochodzenia od zakładu ubezpieczeń należności na drodze postępowania sądowego.

**Jest jeszcze jakaś możliwość ograniczenia błędów w dokumentacji?**

Od niedawna – tak. Przygotowaliśmy specjalną aplikację dostępną na stronie cnp.pl, dzięki której dealer – po jej pobraniu i zarejestrowaniu się – może w sposób automatyczny czytać dane z dowodu rejestracyjnego pojazdu, który ma być naprawiony. Na tej podstawie system wygeneruje wszystkie dokumenty wymagane, by wyegzekwować stawkę za realną roboczogodzinę danego serwisu. Jeżeli ta kwota nie zostanie zaakceptowana, dealer będzie mógł w prosty sposób zlecić wyegzekwowanie tego roszczenia – nam lub dowolnie wybranej przez siebie kancelarii. ●