



Tisztelt PSZÁF!

Felhívásukra mindössze az első kérdéshez kívánnék hozzászólni. Nevemet nem eltitkolva fogalmazom meg véleményemet, így beleegyezem, hogy azt nyilvánosságra hozzák.

Szilágyi Tamás vagyok, karosszériaajavításban és fényezésben immár negyven éve tevékenykedő vállalkozó, valamint a már megszűnt Karosszériaajavítók és Fényezők Szakmai Érdekvédelmi Egyesületének volt elnöke. A 2001-ben életre hívott egyesület az Önök által is fessegetett kérdésekre kereste a változtatási lehetőségeket, de sajnalatosan a biztosítói erőfölénnyel nem tudtunk megbirkózni.

Ezúton tájékoztatom Önöket, hogy alábbi véleményemet a már megszűnt Karosszériaajavítók és Fényezők Szakmai Érdekvédelmi Egyesület létrehozásánál bábáskodó Autótechnika szakfolyóirat szerkesztőségének is megküldöm.

Indokolt-e a biztosítók kárrendezési gyakorlatán változtatni és foglalkozni a témával?

Ha igen, akkor mi teszi mindezt szükségessé?

Mitől lenne ügyfélszemponitú az a kárrendezési gyakorlat, amikor is – kiváltképp felelősségi kár esetén – a károsult kárát a károkozó biztosítója rendezi? Ezáltal egyáltalán mi értelme van az évenkénti biztosítóváltásnak, ha az teljesen indifferens a biztosítót választók számára, hogy a jobb vagy kevésbé jó biztosítót választja?

A probléma gyökere elsősorban a kárszakértők jogállásában keresendő, valamint, hogy a kárrendezésnek nincs egységesen rögzített szabályzata! Utóbbira bizonyítékként idézek egy, a MABISZ nekem írt leveléből:

„...a MABISZ egy egyesület, amelyet a tagok, a biztosítók hoztak létre és működtetnek, és nem hatalmazták fel arra, hogy ügyvitelükbe, kárrendezésükbe beavatkozzanak, azt véleményezze, vagy befolyásolja. Arról is tájékoztatnom kell, hogy a biztosítóknak, a MABISZ-nak nincs egységes, egységesen elfogadott kárrendezési ügyrendje!\"

A kárszakértők jogállására rátérve, a '90-es években valamennyi biztosító saját alkalmazásában álló kárszakértővel dolgoztatott, majd – feltehetően egyesületünk által is fessegetett összeférhetlenség kérdésre – szép lassan „kiszervezték” kárfelvételező állományukat, demonstrálva, hogy ők független kárszakértőkkel, részrehajlásmentesen, objektív kárfelmérés alapján járnak el kárrendezéseikben!

A jelenlegi állapot tehát: senki és semmi nem szabályozza a kárrendezés gyakorlatát, minden biztosítóknak „egyedi kárfelmérésre vonatkozó szabályzata” van, melynek előírásai szerint a „függetlennek” aposztrofált kárszakértők mindaddig dolgozhatnak, ameddig azt az egyes biztosítók elvárásainak megfelelően be is tartják.

Kérdezem ezek után, mennyire lehet tisztességes az a biztosítási szerződés, amelyben a szerződő felek egyike a „játékszabályok” megalkotója és gyakorlója?

Ma például, a számla nélküli kárrendezés körében 40–50-féle módozat szerint számoltatnak a biztosítók: 2500–5000-Ft-os óradíjak között, az alkatrész- és fényezőanyag-árindex különbözőségeket pedig biztosítótól függően 0–50% között változtatják stb. Kinek hogy tetszik?

Nem beszélve az egyedi, önkényes, szakmai egyeztetés nélküli, széles spektrumban mozgó értékcsökkenésekről, avulási értékekről, károkori érték meghatározásáról stb. Ez egyedi, önmagukra szabott, csak nekik kedvező gyakorlat!

Azt sem titkolják a biztosítók, hogy a „független” kárszakértő csak addig kap megbízást, ameddig előírt játékszabályaiknak megfelel.

Diszkriminatív és legkevésbé sem ügyfélszemponitú a többnyire márkajavítókra kiszervezett önálló kárfelvételezési jog gyakorlata sem. Általános tapasztalat, hogy ezekben a javítóknak a javítói díjak lényegesen nagyobbak, mint a többiben. Ennek oka: a márkajavítói érdekből elemcserés javítási technológiák gyakorta indokolatlan alkalmazása és a biztosítókkal külön alkuval megkötött, átlagostól nagyobb óradíjak alkalmazása. Ez nemcsak hogy a versenytörvényt sérti (a korábbi több milliárdos versenyhivatali büntetések sem hoztak változást!), de a nagyobb díjkifizetésekkel valamennyi biztosítottat is folyamatosan megkárosítják.

A rendszerváltást követően, többnyire az importőrök, márkaszervizek érdekeitől vezérelve, általánosan elfogadottá vált a pazarló javítás, minél nagyobb volumenű alkatrész-, fényezőanyag-felhasználás. Érdeklük volt, ezen volt a haszon.

De megváltozott a világ, s mára már érthetetlen azon szakmai ellenállás – különös tekintettel a megváltozott gazdasági helyzetre – a szakirodalomban egyre többet publikált, a külföldi biztosítók által is mindinkább preferált alternatív javítási technológiák befogadására. Ezen technológiák gyakorlatban történő alkalmazásával pedig jelentősen csökkenthetők lennének az újonnan beépítésre kerülő, többnyire dezvizáért vásárolt anyagok, alkatrészek mennyisége, a károsanyag-kibocsátás, a veszélyes hulladékok mérséklése. Egyidejűleg csökkenne a felhasznált energia mennyisége és a megnövekedett hozzáadott értékű munkával növekedhetne a foglalkoztatottság, és ezzel csökkenne a javítási költségszint is, és ami a lényeg, a biztosítási díjak is!

Erre vajon miért nem „gerjednek” sem a hazai biztosítók, sem pedig a szakma hazai szereplői? Ha a kárfelmérést valós szakmai szempontok vezérelnék, egészen más lenne a helyzet!

Erre a világban láttam már jó néhány példát!

...és milyen változtatásokra lenne szükség?

A jogalkotónak kellene lépnie! Egységesen szabályozott, nem biztosítói, hanem szakmai felügyelet alatt működő, valóban független kárszakértői hálózat életre keltése, akik objektív kárszakértéssel, érdekmentesen állapítanak meg a valós kár nagyságát, megvalósítva a biztosítási szerződésben részt vevők – biztosítók, biztosítottak és javítók – szakmai alapokra helyezett vitamentes megegyezését. Gyakorta hivatkozási alap a biztosítók részéről az eredeti állapot visszaállításának kérdése (javítani vagy cserélni?), de ennek megítélése meglátásom szerint kifejezetten szakmai kompetencia kell, hogy legyen, melyre a szakértőket folyamatos képzéssel fel kell készíteni, illetve lehet biztosítási módozat kérdése is (pl. elemcserére jogosító biztosítás), azaz, az azt igénylő a választott biztosításban ezt fizesse meg! Elfogadhatatlan és kifejezett pazarlás az a kárfelvételezési gyakorlat, ha például egy javítóban egy munkanapon öt kárfelmérési igény jelentkezik, akkor azt öt kárszakértő bonyolítja le. Egyetértve a kárszakértők azonos, egységes képzésére vonatkozó véleményünkkel, a biztosítóktól független szakértők szakmai megítélésel tehetnének eleget valamennyi kárfelmérési igénynek. Ezzel együtt a diszkriminatív önálló kárfelvételezési jogot meg kell szüntetni!

Érd, 2012-03-23.

SZILÁGYI TAMÁS

Kapják: PSZÁF, Autótechnika szerkesztősége