



Egy márkafüggetlen javító szemszögéből

Az esélyek egyenlő(tlen)sége javítók és javítók között

A kilencvenes évek elejétől a javítószektor márkánsan két csoportra szakadt, márka- (elkötelezett) javítókra és függetlenekre. Azóta jelentős érdekkellentétek gátolják a szakma egységes érdekképviseletének megteremtését. Elemzésemben pontokba foglalom az általam kritikusnak ítélt problémaköröket.

1. A többségében márkajavítóhoz kötődő gyári alkatrész forgalmazás extraprofitához juttatja a márkakereskedéseket. Elfogadhatatlan, hogy a karambolosjavítási számlák átlagos 70%-os anyag-tartalmának kis- és nagykereskedelmi árkülönbszetének nagyobb része az alkatrész-közvetítőnél, a márkaszerviznél realizálódik. Ez a szabályozatlanság az elmúlt 20 évben sok milliárdot vett el a független javítóktól, s gazdagította - megítélésem szerint jogosulatlanul - a márkajavítókat. Ha határon kívül, tőlünk nyugatabbra vásárolok, és javítóként beregisztrálatom magam, az ottani rendeletben előírt kedvezménnyel szolgálnak ki. Nálunk miért nem? Kapok, amit kapok, néha kedvezményt is, amit egyébként bárki megkap, örüljek neki!
2. A javítói óradíjak nem gazdasági szabályok szerint képződnek, hanem a biztosítók direktívái szerint. Ott pedig a megkülönböztetés olyannyira döbbenetes, hogy egy óradíjalku alkalmával saját szememmel láthattam (nagy biztosítóról van szó), hogy nyilvántartásukban elkülönített táblázatban kezelik a különböző érdekcsoporthoz tartozó javítókat. A márkajavító miért esik megkülönböztetett elbírálás alá?
3. Diszkriminatív megkülönböztetések vannak a biztosítói felügyelet alatt ténykedő kárfeltevői gyakorlatban is. A függetleneknek aposztrófált kárszakértők addig kapnak megrendelést az egyes biztosítóktól, ameddig azok egyedi elvárásainak eleget tesznek. Így aztán ahány biztosító, annyiféle kárszakértés, úgyelve mindazon elvárások betartására, amelyeket számukra az egyes biztosítók meghatároztak. De elgondolkoztató azon javítói csoportok előnyben részesítése is, akik önálló, saját kárfelvételezési jogosultságot kaptak. Az elmúlt évben több mint 200 vállalkozásnak tartottam bemutatót

az alternatív környezetbarát technológiákról. A sajátjogú kárfelvételezéssel rendelkezők így érveltek: „ameddig én veszem fel a kárt, addig mindent kicserélek, egy kalapácsütést sem vagyok hajlandó tenni”. Ennyit a szakmaiságról, környezetvédelemről, költségkímélésről, biztosítói szemléletről az egységes kárfelvételezési gyakorlatról. A biztosítási díjakból erre is telik!

4. Az előzőből adódóan: meggyőződésem, hogy objektív kárfelmérés csak a kárszakértők független szakmai felügyelete alatt valósulhatna meg. Csak ez biztosítaná a kárrendezés befolyásolatlan érdekmentességét, mely jogos elvárás mind ügyfél, mind javító, de még a biztosító részéről is ennek kellene lennie. Ennek gyakorlatban is létező formációjával találkoztam Kanadában, ahol néhány napot eltölthettem egy ottani kárfeltevő irodánál. Az iroda nem biztosítói, hanem szakmai felügyelet alatt működött, a kárfelmérő adatlap pedig nem tartalmazta a megrendelő biztosítóársaság megjelölését. Ilyen egyszerűen tették objektívvé és egységessé a kárfelmérést!
5. A biztosítók és beszállítók egységes érdekvégyesítésének (együttműködésének?) jó példája az elmúlt évi fényezőanyag-árváltoztatás. A tavaszi Fényezési Tanács alkalmával az AZT ajánlás alapján (az egyes importőrök áremelésé eredményeként) a javasolt 8% helyett 4%-ot hagytak jóvá. Az ezt követő rendkívüli ülést ezzel kapcsolatosan hívták össze, de erről még nem tárgyaltak. Az érintettek többsége meg sem jelent! A rendes őszi ülésen (2009. október 9-én, amelyet már az AUDATEX-infó nem is jelenít meg) viszont megszavaztak 6%-os fényezőanyag-árcsökkentést. Ha valaki kíváncsi, nézze meg az importőrök ez időszakra eső árváltozásait. Én megnéztem: 0%. Az ülésen egyetlen egy szakmai érdekvégyesület sem vétőzött! Miért? Az elmúlt évben tehát lenyomták 10% fényezőanyag-csökkentést a szakma torkán!
6. Különös a biztosítók érvelése a magas alkatrész- és fényezőanyagárak miatt. 6 évvel ezelőtt készítettem egy tanulmányt az akkor még regnáló Autóplusz újság felkérésére. 12 db karambolosautó javi-

tási kalkulációját hasonlítottam össze a hazai AUDATEX-kalkulációkkal. A számlák végösszege szinte egy az egyben, forintra azonos volt, csupán az anyag- és fényezőanyagár volt 40-50%-kal nagyobb a mi kalkulációinkban. A számlák végösszegének azonossága folytán természetesen a munkabérek terhére! Azóta ezek a paraméterek sajnálatosan alig változtak. A biztosítóknak bizony ezt is számba kellene venniük érveléseikben!

A kötelező gépjárműfelelősség-biztosítást érintő, április 1-ji szabályozás nem más, mint a torzszülött működés konzerválása, a lényegi változtatás kikerülése. Lényegében a márkajavító változást remél munkaeállatosságában, míg a biztosítók jegelni szeretnék az eddigi, értéken aluli kárkifizetéseiket, s mindeközben a kártörténet harmadik szereplőjét, az autóst regulázzák. Ahhoz, hogy a dolgok a helyükre kerüljenek, valóban új szabályozásra lenne szükség.

1. Az ismételt forgalomba helyezés verdiktjének kimondása nem várható el technikai háttérrel abszolút nem rendelkező biztosítóktól, avagy szakértőktől, de még a vizsgálóállomásoktól sem, mivel nem rendelkeznek a rendeletben megjelölt futómű, karosszériaváz-geometria stb. mérésére alkalmas eszközökkel. Ezt követően előre vizionálható a kárszakértők üldöztetése, akik ezen rájuk rótt háttérrel feladattal jelentős többletterhet és költséget raktak a károsultak nyakába.
2. Elfogadhatatlan, hogy a márkajavítói lobbija a szabadversenyt korlátozó intézkedésekkel kívánja a fekete- és szürkegazdaság szereplőit kiszűrni. Ennek nem lehet alánya ezen rendeletben hátrányos helyzetbe hozott, kárt szenvedett autós! Végre be kellene látniuk, hogy az ügyfelek javítójukba való betérésére egyre kisebb esélye van a mesterségesen kreált „kötelező útvonalak” kijelölésével, úgy, mint a félretájékoztatásnak, pl.: garanciaelvonás, ha autóját nem ott javíttatja, vagy szakszerviz megjelöléssel úgy hogy sem karosszéria-, sem fényezőműhellyel nem rendelkezik, és mindent alvállalkozóval végeztet kiemelt óradíjért, amelyet a biztosítók simán elfogadnak!



Az ügyfélszerzés hatékonyságát egyre inkább a tisztességes, ár-érték arányos, minőségi szolgáltatás determinálja. A „sufni tuning” kigolyózásának ez a rendelet nem lehet az alternatívája!

3. Biztosítói oldalról az autósok 20 év után végre jogosultak lennének a valós kár megtérítésére. Objektív szakmai kárfelmérés alapján, valós átlagos magyarországi óradíjakkal kiszámolva, s szabad akaratukból a versenyszabályok betartásával működő vállalkozás megválasztásában. Az autós nemcsak azért köt felelősségbiztosítást, mert kötelező, hanem azért, hogyha kár éri, ezen jogosultsága alapján – különösen felelősségi kár esetén – kárát tisztességesen megtérítsék, akár javítást, akár nem!

SZILÁGYI TAMÁS

A fenti helyzetelemzés alig néhány területen fogalmaz meg új dolgokat, sajnos régi gondokra hívja fel ismét a figyelmet. A szakma képviselői közül sokan látják úgy, hogy a helyzetük már tarthatatlan, a fejlett motorizációú országokban tanúsított üzleti magatartástól lényegesen eltér a biztosítói multik hazai gyakorlata, mely az ügyfeleknek és a javítói szakmának is hátrányos.

A helyzet feltárása, megvitatása, a teendők megbeszélése, a „felek” nézőpontjainak ütköztetése (a szakmaiak sem egységesek!) fontos a tisztánlátás miatt. Ezt a célt szolgálja az idei győri Autó-DIGA harmadik napján, 2010. május 15-én, szombaton a „Karosszériaajavítók és -fényezők válsága – Miért kerültünk ebbe a helyzetbe és hogyan jöhetünk ki belőle?” címet viselő konferencia, konzultációs fórum.

A konferencián felvetendő témaköröket és kérdéseket az alábbi módon csoportosítottuk.

Felvetésre kerülő problémakörök

1. Javítók kapcsolattartása a biztosítókkal (a kapcsolattartás módja, kontaktszemélyek, kárbejelentés, pótszemlelés és -elvégzés, reklamációs ügyek kezelése, kárkifizetés stb.)
2. Értékcsökkenés, értéknövekedés (Milyen szabályzók szerint számol értékcsökkenést, illetve értéknövekedést (avulást) a biztosító?)
3. Vállalási óradíj (Ki határozza meg, és ki fogadja el? Miért tesznek különbséget márkajavító és független között és milyen normatívák alapján határozzák azt meg? Mennyiben biztosítói kompetencia a vállalási óradíj meghatározása?)
4. A javítók biztosítói ellenőrzése (A számlákban feltüntetett minőségnek, árnak megfelelnek-e, valamint megfelel-e a javítás a gyári technológiai előírásoknak? A javítás minőségéért és a kiállított számláért a javító vállal felelősséget és garanciát. Van-e egyáltalán keresnivalója a biztosítónak a hatósági jogkörgyakorlás és szakmai megítélés területén?)
5. Káridőponti érték meghatározás és javíthatósági százalék (Mi alapján állapítják meg a káridőponti értéket? A káridőponti érték hány százalékaig engedik javítani a sérült gépjárművet és mi határozza meg ezt a határértéket?)
6. Munkadelegálás (A biztosítók és kárszakértők utasíthatják-e, erőteljes nyomást gyakorolhatnak-e az ügyfelekre, hogy azok hol rendeljék meg a javítást?)
7. Piaci befolyásolás (Milyen módon figyelik és próbálják-e befolyásolni az alkatrész- és festékipportörök piacpolitikáját, árképzését? Mikor lépnek fel a biztosítók, akiknek többek között törvényi kötelezettségük a biztosítási díjak fékentartása, az alapos indokkal nem alátámasztott áremelések ellen?)
8. Számla nélküli kárrendezés (Az eddigi gyakorlat szerint mennyivel kisebb a számla nélküli kárkifizetés, az átlagos, számlás javításnál? El lehet-e teljesen törölni? Vajon a feketegazdaság kifehéritésének, a legálisan működő javítóba való beteretésnek ez eszköze lehet? Ez biztosítói kompetencia?)
9. Objektív és egységes gyakorlatú kárfelvétel (A biztosítóknak kártérítési kötelezettségük van, mely objektív kárfelmérésen alapulhat. A független kárszakértőknek minden biztosítónak más-más szempontok szerint kell a károkat felmérniük. Így mitől lesz az objektív és szakmai? Milyen elgondolásuk van ennek hazai gyakorlatban történő megreformálására?)
10. A roncsportál intézménye (Ki találta ki a „roncsbörze intézményét”? A hazai gyakorlatban ez is nagymértékben hozzájárul a feketegazdaság növekedéséhez. Az igazságügyi gépjárműszakértők miért nem léphetnek be a roncsportálba?)

MEGHÍVÓ Autó-DIGA konferencia 2010. május 15., szombat, 11.00–13.00

Karosszériaajavítók és -fényezők válsága

Miért kerültünk ebbe a helyzetbe és hogyan jöhetünk ki belőle? Előadások, konzultációs fórum, platformkialakítás, a további teendők megbeszélése.
Konzultációs vezető: **Szénási Róbert** (KAFF)

Részvételi díj: 3900 Ft/fő (3120 Ft + áfa).
Autótechnika-előfizetőknek: 3200 Ft/fő (2560 Ft + áfa)
Helyszín: Széchenyi István Egyetem, egyetemi csarnok, Kardio terem

Fizetés a helyszínen, előzetes regisztráció ajánlott a www.autodiga.hu/latogato-vagyok/szakmai-programok.html oldalon (az előadóterem korlátozott befogadóképessége miatt)!