

Tisztelt PSZÁF!

Felhívásukra, mindössze az első kérdéshez kívánnék hozzászólni. Szilágyi Tamás vagyok, karosszériajavításban és fényezésben immár negyven éve tevékenykedő vállalkozó, valamint a már megszűnt Karosszériajavítók és Fényezők Szakmai Érdekvédelmi Egyesületének volt elnöke. A 2001-ben életre hívott egyesület az Önök által is feszegetett kérdésekre kereste a változtatási lehetőségeket, de sajnálatosan a biztosítói erőfölénnyel nem tudtunk megbirkózni.

Ez úton tájékoztatom Önöket, hogy alábbi véleményemet a már megszűnt Karosszériajavítók 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 ügyfélszempontú az a kárrendezési gyakorlat, amikor is – kiváltképp felelőségi kár esetén – a károsult kárát a károkozó biztosítója rendezzi? Ezáltal egyáltalán mi értelme van az évenkénti biztosító választásnak, 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 a 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 tájékoztatom 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 feszegetett összeférhetlenség kérdésére – szép lassan "kiszervezték" kárfelvételező állományukat, demonstrálva, hogy ők független kárszakértőkkel, részrehajlás mentesen, objektív kárfelmérés alapján járnak el kárrendezéseikben!

A jelenlegi állapot tehát: senki és semmi nem szabályozza a kárrendezés gyakorlatát, minden biztosítónak „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, 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, kárkori érték meghatározásról 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 ügyfélszempontú a többnyire márkajavítókra kiszervezett önálló kárfelvételezési jog gyakorlata

sem. Általános tapasztalat, hogy ezekben a javítókbán 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 nem csak hogy 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, fényező anyag felhasználás. Érdejük 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, külföldi biztosítók által is mindinkább preferált alternatív javítási technológiák befogadására. Ezen technológiai gyakorlatban történő alkalmazásával pedig jelentősen csökkenthetők lennének az újonnan beépítésre kerülő, többnyire devizáért vásárolt anyagok, alkatrészek mennyisége, a káros anyag kibocsátás, 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 állapítanák meg a valós kár nagyságát, megvalósítva a biztosítási szerződésben részvevők – 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 szerintem 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 biztosításában 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 véleményükkel, a biztosítóktól független szakértők szakmai megítéléssel 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