

Zaniżone stawki za roboczogodzinę

data aktualizacji: 2022.06.24



Bardzo często spotykam się z problemem korekty stawki roboczogodziny, jaką stosują głównie towarzystwa ubezpieczeniowe. W odpowiedzi na liczne pytania kwestię tę omówmy w pierwszej kolejności.

Niejednokrotnie serwisy czy niezależni likwidatorzy konsultują, co w takiej sytuacji zrobić. Niestety, jeśli ktoś liczy na cudowny środek, który z dnia na dzień poprawi rentowność serwisu, w tym przypadku go nie znajdzie. Prawdą jest, że większość serwisów autoryzowanych i niezależnych przespało fakt, że rzeczywistość wokół zmienia się zarówno w kwestii niezbędnych środków potrzebnych, aby sprostać wymogom technologicznym, jak i problemom wysokości płac czy deficytu kadr. W konsekwencji - jak nietrudno się domyślić - opłacalność działalności powypadkowej mocno spadła. Pomijając sam wzrost chociażby inflacji, serwis profesjonalny obciążony jest szeregiem kosztów dodatkowych stanowiących nie tylko o jego kulturze obsługi, lecz również jakości pracy. Samochody zastępcze, często nie starsze niż 3 lata, o określonym przebiegu, a coraz częściej również na wysokim poziomie wyposażenia, serwis door-to-door, bardzo krótki czas reakcji na napływające zlecenia, mnogość platform i niezwykle uciążliwe prowizje/rabaty to bardzo istotne czynniki wzrostu kosztów. Co więcej, tego typu elementy obsługi to codzienność, która jest po prostu dostosowana do oczekiwań klientów. Co więc możemy zrobić w sytuacji rażąco niskiej stawki za roboczogodzinę, często na poziomie sprzed 5 czy 10 lat? Oto jedno z niełatwych, lecz relatywnie skutecznych rozwiązań, które wdrożył niejeden serwis.

1. Oblicz stawkę w profesjonalny sposób, czyli zleć to osobom, które wiedzą, jak to zrobić - wynik ich pracy będzie przedstawiał realny koszt robocizny w danym serwisie. Istotne, aby wraz

z ewentualnym certyfikatem otrzymać dokumentację ze szczegółami wyliczeń, przydadzą się w przypadku ewentualnych sporów.

2. Przeanalizuj dotychczasowe umowy sieci naprawczych i umowy z flotami. Może się okazać, że nie dostając nic (brak kierowalności), serwis akceptuje głodową stawkę, darmowy samochód zastępczy i brak możliwości fakturowania, na przykład za parkowanie, przygotowanie do oględzin w uszkodzeniach całkowitych czy obsługę procesu szkody zgodnie z rekomendacją OMRT. Niestety niektóre umowy należy rozwiązać i nie łudzić się, że atrakcyjne zlecenia same się pojawiają, jeśli dotąd się nie pojawiły.

3. Udaj się z ewentualnym i prostym formularzem, na którym lokalne serwisy (np. inne autoryzowane lub o podobnym poziomie technologicznym) podbiją się pieczęcią i wskażą stosowaną standardowo stawkę. Ważne, aby była to stawka typowa, jaką serwis żąda na kosztorysach. Pamiętajmy, że stawka żądana jest często wyższa od fakturowanej, np. z powodu korekt wynikających z uginania się pod presją ubezpieczalni. Dobrze jest umieścić na własnej stronie internetowej informację, za jaką stawkę zwykle naprawia się samochód. Uwiarygodnia to serwis w oczach sądu i wpływa na decyzję klienta o wyborze danego serwisu.

4. Przedstaw listem poleconym swoje warunki, np. ubezpieczalni, zaznaczając, że owa propozycja jest próbą mediacji, gdyż istnieje poważne ryzyko sporów sądowych. Zaproponowane warunki mogą nosić cechy założeń kompromisowych. Trzeba wziąć pod uwagę, że jeśli zależy nam na kompromisie w temacie tego, co chcemy osiągnąć, i tego, co ubezpieczenia może oficjalnie uznać, to musimy przygotować się na wykonanie kilkunastu telefonów czy maili. Inaczej nasza propozycja może nie dotrzeć do właściwych osób. Należy pamiętać, żeby zachować dokumentację z negocjacji stawki.

5. Fakturuj wyższe stawki zgodnie z ustaleniami lub wg obliczeń i przygotuj się na wizytę u mecenasa. Jeśli nie nastąpiła ugoda w zakresie stawki, warto przed fakturowaniem sprawdzić, jak wygląda stawka obliczona w stosunku do stawek serwisów o porównywalnym poziomie technologicznym. Jeśli jest znacznie wyższa, nie oznacza to, że nie może być użyta. W takich przypadkach warto się skonsultować.

Niestety wiele serwisów, słysząc tego typu porady, wybuchnie śmiechem. Wiara, iż wszystko samo się zrobi, jak wiemy, w naszym kraju jest wielowiekową tradycją. Warsztaty, które weszły na drogę konfrontacji i prowadziły ją w rozsądny, zaznaczam, sposób, pamiętając chociażby o udźwignięciu kosztów podatków za niezapłacone faktury, w ogromnej większości nie żałują i na dzisiaj to one współdyktują warunki, a nie się na nie usłużnie godzą. Niestety, ubezpieczalnie doskonale znają obyczaje serwisów, a wśród nich ten najważniejszy, czyli rzadkie korzystanie z rozstrzygnięć na drodze sądowej i niepodejmowanie walki o należne pieniądze. Niestety, do tego dochodzi brak pomysłu szefostwa, pozorny brak osób, które mogłyby w tej sprawie doradzić albo przeszkolić ludzi. Dodatkowym problemem są psujące rynek umowy sieciowe, które dają złudzenie dobrego interesu. Często jako biegły spotykam się z kopią takiej umowy, oferującej np. 50% rabatu na materiały lakiernicze, ubezpieczalnia w sądzie udowadnia, że można zrobić pojazd taniej, chcąc zaniżyć odszkodowanie. Obecnie widać też rosnącą tendencję zastępowania kiepskich umów sieci naprawczych umowami z flotami, które również nierzadko są hamulcowym rozwojowi.

Ubezpieczalnie, obserwując znaczny odpływ warsztatów z sieci naprawczych, ustalają warunki współpracy z flotami (ograniczenie stawki, rabaty na części itd.), które dodatkowo np. ściągają z serwisów bolesne prowizje czy komplikują proces (pracochłonność) określania szkody, co w konsekwencji działa na jej niekorzyść. Flota taka czasem z dostawcy napraw staje się jeszcze gorszą alternatywą niż sieć naprawcza. Tym samym nie znając realnej sytuacji dobrych warsztatów, które nie godzą się na ich warunki – flota ma możliwość ograniczonej współpracy tylko ze słabszymi i nieporadnymi serwisami, którym nie pomoże żadne wyliczenie stawek, jeśli są w niekorzystnej relacji biznesowej.

Zachęcam więc serwisy do weryfikowania i formalnego potwierdzenia stawek własnych oraz lokalnych i przygotowanie się na bolesny okres spraw sądowych. Pamiętajmy, że przy większej

liczbie spraw sądowych możemy negocjować warunki obsługi u prawnika. Znam serwisy, które niczym flota pobierają procent z prowizji prawnika należnej w wygranej sprawie sądowej. Na szczęście, jak pokazuje własne i branżowe doświadczenie, ubezpieczalnie po pewnym czasie (i przegranych sprawach) wolą się dogadywać. Są też towarzystwa ubezpieczeniowe, które wolą uzgodnić nową wyższą dla serwisu stawkę, która może nie będzie idealna, ale pozwoli tymczasowo uniknąć sporów prawnych. Polecam także w sytuacji jakichkolwiek sporów z ubezpieczalnią instytucję Rzecznika Finansowego (dawniej Rzecznik Ubezpieczonych). Napisanie skargi nie jest niczym trudnym, nawet za pierwszym razem, a może pomóc. Szczególnie że ubezpieczalnie nie przepadają za interwencjami RF.

Masz pytania?

Napisz: lukasz@szarama.pl

Źródło: