



**Sławomir
Pytel**



**Sławomir
Dylewski**



**Michał
Tuleja**

Technologiczny czas naprawy pojazdu w aspekcie czasu wynajmu samochodu zastępczego

Streszczenie

Wielu biegłych opiniujących w dziedzinie wypadków drogowych wspomaga organa procesowe swą wiedzą specjalną także w zakresie powypadkowych napraw pojazdów samochodowych. Szczególnym przypadkiem tego rodzaju pracy są zagadnienia związane z tzw. *technologicznym czasem naprawy* pojazdu. W sporach między użytkownikami pojazdów uszkodzonych w kolizjach i wypadkach a korporacjami ubezpieczeniowymi zagadnienie to pojawia się najczęściej w kontekście rozliczenia kosztów wynajmu samochodu zastępczego. Zagadnienia związane z tym tematem budzą na salach sądowych silne emocje. Niestety, biegli sędziwi opiniują w tym zakresie bardzo niejednolicie. Celem niniejszego artykułu jest kompleksowe przedstawienie zagadnień dotyczących tej tematyki.

Słowa kluczowe

Czas naprawy, naprawa powypadkowa, samochód zastępczy.

* * *

1. Wprowadzenie

Jest oczywiste, że każdy z biegłych ma odmienne źródło wykształcenia. Także doświadczenie zawodowe poszczególnych biegłych jest zróżnicowane. Niniejszy artykuł został więc opracowany we współpracy z czynnymi biegłymi sądowymi z różnych regionów naszego kraju, z których wszyscy mają wykształcenie inżynierskie.

Biegli sędziwi bardzo różnie podchodzą do zagadnień omawianych w niniejszym artykule. Stąd pomysł zaproszenia do współpracy przy jego opracowywaniu

Mgr inż. Sławomir Pytel, Biuro rzeczoznawstwa samochodowego CORRECT, biegły sądowy z zakresu techniki motoryzacyjnej i rekonstrukcji wypadków, rzeczoznawca samochodowy.

Mgr inż. Sławomir Dylewski, biegły sądowy z listy prezesa Sądu Okręgowego Torunia, jest ekspertem o szczególnym doświadczeniu z zakresu obsługi i eksploatacji różnego rodzaju pojazdów.

Inż. Michał Tuleja, biegły sądowy z listy prezesa Sądu Okręgowego w Krakowie, kompetentny pracownik firmy Audatex.

Przy opracowywaniu artykułu autorzy uwzględnili także uwagi mgr. inż. Marka Kamińskiego z Bielska-Białej oraz mgr. inż. Krzysztofa Szpery z Ostrowa Wielkopolskiego.

biegłych z różnych regionów Polski, z różnym doświadczeniem zawodowym. Zależało nam na tym, aby współautorzy artykułu legitymowali się doświadczeniem pracy po obu stronach procesu odszkodowawczego, tj. zarówno po stronie poszkodowanego, jak i ubezpieczyciela. Jako kryterium przyjęliśmy dodatkowo warunek, aby każdy ze współautorów był czynnym biegłym sądowym, praktykującym w zakresie zagadnień omawianych w niniejszym artykule.

Przystępując do opracowania tego materiału, zakładaliśmy, że doświadczenie każdego z nas, połączone z wiedzą inżynierską, będzie skutkowało zbieżnymi obserwacjami i wnioskami. Musimy jednak przyznać, że sytuacja nie była tak prosta. Obok bowiem doświadczenia zawodowego, każdego z nas cechuje odmienne doświadczenie życiowe. Autorzy niniejszego tekstu nie w każdym omawianym szczególnie mieli takie samo zdanie. Ostateczna wersja artykułu wydaje się więc tym bardziej wartościowa. Wyrażamy nadzieję, że prezentowane opracowanie będzie istotnym wkładem w jakość opiniowania z zakresu powypadkowych napraw pojazdów samochodowych. Przede wszystkim jednak wyrażamy nadzieję, że niniejszy artykuł przyczyni się do podniesienia jakości orzekania przez organy procesowe.

2. Uwagi wstępne

Problemy omawiane w niniejszym opracowaniu dotyczą takich sytuacji, gdy ubezpieczyciel, zobowiązany do pokrycia kosztów związanych z powypadkową naprawą uszkodzonego pojazdu, zostaje obciążony m.in. kosztami wynajmu pojazdu zastępczego. Takie zobowiązanie ze strony ubezpieczyciela nie zawsze ma miejsce – zależy to m.in. od rodzaju i zakresu umowy ubezpieczenia. Zazwyczaj będzie to miało miejsce w przypadku umowy ubezpieczenia OC, gdzie sprawca szkody (a w jego imieniu ubezpieczyciel) jest z mocy prawa zobowiązany do pokrycia wszelkich *uzasadnionych* kosztów związanych z naprawieniem szkody. Natomiast w przypadku dobrowolnej umowy ubezpieczenia AC, kiedy to posiadacz polisy ubezpieczenia sam jest sprawcą uszkodzenia własnego pojazdu, ewentualny obowiązek pokrycia kosztów wynajmu pojazdu zastępczego zależy wyłącznie od ustaleń konkretnej umowy ubezpieczenia.

Na marginesie wypada w tym miejscu zauważyć, że w pojęciu *uzasadnionych* kosztów, oprócz czynnika *czasu* wynajmu pojazdu zastępczego kryje się także (pominięty w tym tekście) czynnik *proporcjonalności* wartości pojazdu wynajmowanego do wartości pojazdu uszkodzonego. Jest oczywiste, że stawka za wynajem określonego pojazdu jest związana z rynkową wartością tego pojazdu. Jeśli więc (przykładowo) w zamian za uszkodzony samochód Skoda Fabia jego posiadacz wynajmie, jako zastępczy, samochód Jaguar lub choćby Lexus, i zażąda od ubezpieczyciela pokrycia kosztu tego wynajmu, to nawet jeśli czas wynajmu był uzasadniony, trudno takie żądanie uznać za uzasadnione i uprawnione.

3. Terminologia stosowana w omawianej problematyce

3.1. Samochód zastępczy

Definicja tego pojęcia wydaje się być oczywista – jest to samochód udostępniany przez ubezpieczyciela lub przez warsztat naprawczy na czas, w którym uszkodzowany nie może korzystać ze swojego pojazdu, uszkodzonego podczas kolizji lub wypadku. Taka definicja wydaje się oczywistością – ale tylko dla osób uszkodzowanych. Korporacje ubezpieczeniowe bowiem często forsują stanowisko, że samochód zastępczy to pojazd wynajmowany na okres technologicznego czasu naprawy (podkreślenia red.). Dlatego też częste, choć z racjonalnego punktu widzenia nieuzasadnione, jest wywoływanie przez ubezpieczycieli w procesach sądowych problemu *technologicznego czasu naprawy*.

3.2. Technologiczny czas naprawy

Na wstępie należy zaznaczyć, że czas ten bywa liczony w różnych jednostkach: w minutach, godzinach i tzw. *jednostkach czasowych*. Wynika to m.in. z różnorodności stosowanych dawniej i obecnie obliczeniowych metod szacowania czasu naprawy. Niemniej jednak, bez względu na zastosowaną metodę szacowania wartości czasu naprawy, w każdym przypadku możliwe jest przeliczenie użytych jednostek na roboczogodziny, czyli na czas naprawy wyrażony w godzinach pracy.

Już pierwszy człon nazwy *technologiczny czas naprawy* wskazuje, że pojęcie to jest ściśle związane z technologią naprawy. Jest to czas konieczny do wykonania wszystkich czynności bezpośrednio związanych z naprawą. Obejmuje on czas niezbędny do przeprowadzenia naprawy i wymiany uszkodzonych podzespołów oraz części. Prawidłowo wyliczony czas trwania naprawy musi uwzględniać także czas pomiarów i testów, które należy przeprowadzać zarówno przed przystąpieniem do naprawy, jak i po jej zakończeniu – w tym także czas potrzebny na jazdy testowe. Te ostatnie zaś najczęściej nie kończą się na jednorazowym wyjeździe, gdyż po pierwszych próbach uzyskuje się nie tylko weryfikację skuteczności naprawy, ale także informacje, w jakim zakresie należy przywrócić lub skorygować parametry samochodu.

Technologiczny czas naprawy można wyznaczyć m.in. za pomocą specjalistycznych programów, służących do kalkulacji kosztów napraw. Bardzo często jednak w kalkulacjach wykonywanych przez ubezpieczycieli wartość technologicznego czasu naprawy jest zaniżana. Należy sądzić, że wbrew powszechnemu odczuciu klientów firm ubezpieczeniowych, błędy te nie zawsze wynikają ze złej woli ubezpieczyciela, lecz często z braku kwalifikacji osób zatrudnianych przez ubezpieczycieli. Jest to konsekwencją tego, że systemy służące do kalkulacji kosztów naprawy, mimo swych niezaprzeczalnych zalet, nie obejmują czasów wielu koniecznych czynności, które robocizną w ścisłym znaczeniu nie są, ale ze względu

na przyjętą technologię naprawy wpływają na sumaryczny czas naprawy. Do takich elementów naprawy należą:

- czasy wysychania poszczególnych powłok w procesie przygotowania powierzchni do lakierowania,
- czas wysychania powłok lakierniczych,
- czas wiązania powierzchni klejonych (co dotyczy nie tylko szyb),
- czasy formowania się i utwardzania materiałów uszczelniających, głuszących i tłumiących drgania.

Technologiczny czas naprawy jest więc zagadnieniem rzeczywiście złożonym. Wartość tego czasu to suma czasów koniecznych do wykonania różnych czynności, obejmujących różne podzespoły pojazdu. *Technologiczny* czas naprawy zadziwiająco często utożsamiany jest z *rzeczywistym* czasem naprawy. Jest to błąd, gdyż technologiczny czas naprawy jest tylko jednym z wielu składników rzeczywistego czasu naprawy – a ściślej: rzeczywistego czasu przebywania pojazdu w warsztacie naprawczym. Utożsamianie tych pojęć prowadzi do zaniżania uzasadnionej długości czasu przebywania pojazdu w serwisie w związku z naprawą powypadkową, a tym samym znacząco zmniejsza uzasadniony czas wynajmu samochodu zastępczego.

3.3. Czas przygotowawczy – zakończeniowy

Istotnymi składnikami czasu, w którym samochód uszkodowanego jest wyłączony z eksploatacji, są czasochłonności czynności wykonywanych w serwisie – niezbędnych, a nie związanych bezpośrednio z naprawą pojazdu, a mianowicie:

- czas konieczny do ustalenia zakresu uszkodzeń, w tym czas niezbędny do wykonywania demontaży, pozwalających na zweryfikowanie pełnego zakresu uszkodzeń i wykonania pomiarów sprawdzających;
- czas konieczny do przeprowadzenia weryfikacji stanu uszkodzeń przez przedstawiciela firmy ubezpieczeniowej;
- czas oczekiwania na przedstawiciela firmy ubezpieczeniowej;
- czas wynikający z okresu rzeczywistej gotowości warsztatu do rozpoczęcia naprawy tego konkretnego pojazdu;
- czasy przygotowania stanowiska roboczego i zdania go po zakończeniu dnia pracy;
- międzyoperacyjny czas konieczny dla zweryfikowanie przez przedstawiciela firmy ubezpieczeniowej dodatkowych uszkodzeń, które zostały wykryte podczas wykonywania naprawy;
- dodatkowy czas oczekiwania na pracownika firmy ubezpieczeniowej, przy wymogu międzyoperacyjnej lub końcowej weryfikacji naprawy przez firmę ubezpieczeniową;

- czas konieczny na przezbrownienie stanowiska, które podczas oczekiwania na pracownika firmy ubezpieczeniowej jest wykorzystywane do naprawy innego pojazdu;
- czasy przygotowania materiałów technologicznych;
- czas oczekiwania na formalne zatwierdzenie przez firmę ubezpieczeniową kompleksowego kosztorysu naprawy;
- czas realizacji zamówienia potrzebnych części zamiennych;
- czas realizacji ponownego zamówienia części zamiennych, w wyniku ujawnionych wad tych części lub błędnego zamówienia.

Wartości tych dodatkowych przedziałów czasowych wynikają z jednej strony z przyjętej technologii naprawy, z drugiej – z realiów czysto komercyjnych. Nierzadko bowiem zdarza się, że warsztat otrzymał prawie wszystkie części w ciągu (przykładowo) jednej doby, a jedna lub kilka pozycji nie dociera przez znacznie dłuższy czas. Jest to normalne w przypadku samochodów luksusowych, a także w przypadku pojazdów tańszych, ale relatywnie bogato wyposażonych. W samochodach tych bowiem zamontowane są także części, które bardzo rzadko zamawiane są przez serwisy do stanu magazynowego, ze względu na to, że w eksploatacji jest ich bardzo mało. Są też oczywiście sytuacje losowe, gdyż nie zawsze jest tak, że cały pakiet zamówionych części dociera z dokładnie tego samego miejsca.

3.4. Rzeczywisty czas naprawy

Z punktu widzenia klienta, rzeczywisty czas naprawy to czas przebywania jego samochodu w serwisie. Łańcuch działań, które następują po ewakuacji samochodu z miejsca wypadku przez pomoc drogową, jest dla większości poszkodowanych nieznaną i niezrozumiałą, nawet w tym zakresie, w jakim muszą się z jego szczegółami zapoznać. Nie ulega wątpliwości, że od chwili uszkodzenia pojazdu, dla poszkodowanego rodzi się problem braku możliwości przemieszczania się uszkodzonym samochodem. Oczywiście jest także, że im dłuższy jest czas przebywania uszkodzonego samochodu w serwisie, tym dłużej poszkodowany pozostaje bez środka transportu. Zrozumiałe jest więc oczekiwanie poszkodowanego, że na cały czas, w którym jest pozbawiony własnego samochodu, otrzyma pojazd zastępczy. Z naszego – praktyków – punktu widzenia, wyjaśnienie, czym jest *rzeczywisty* czas naprawy, jest bardzo proste: jest to czas liczony od chwili przekazania samochodu warsztatowi do chwili zwrotu właścicielowi naprawionego samochodu.

Rzeczywisty czas naprawy obejmuje kilka składników:

- technologiczny czas naprawy,
- czas przygotowawczo-zakończeniowy,
- czas zdawczo-odbiorczy.

Jako eksperci – praktycy, w naszej codziennej pracy widzimy, że pojęcie o tym, co składa się na rzeczywisty czas naprawy, zostało w świadomości wielu decydentów procesowych ukształtowane wadliwie. Podczas procesów sądowych

widoczna jest bowiem tendencja do drobiazgowego rozkładania tego pojęcia na czynniki pierwsze, z poddawaniem dyskusjom wielkości i słuszności każdego z jego elementów. Zagadnienie to jest podczas procesów sądowych w zdumiewający sposób komplikowane przez strony. Podczas rozpraw bardzo często pojawiają się różnorakie dywagacje nad każdym elementem, który wchodzi w skład tego pojęcia. Należy jednak przyznać, że rzeczywiście w tej części sporów rozwiązania nie do końca są oczywiste. Prosta z eksperckiego punktu widzenia definicja *rzeczywistego czasu naprawy* dotyczy bowiem tych przypadków, w których warsztat działa rzetelnie i nie popełnia błędów. Na tym tle rodzą się problemy, których rozwiązanie nie leży w kompetencjach biegłego z zakresu techniki motoryzacyjnej. Ocena rzetelności obsługi klienta lub też ocena jakości współpracy warsztatu z ubezpieczycielem nie wymaga wiedzy specjalnej z zakresu techniki motoryzacyjnej. Jest ona możliwa do dokonania w oparciu o doświadczenie życiowe dorosłego człowieka, w połączeniu z doświadczeniem zawodowym decydenta procesowego. Podlega zatem ocenie sądu, a nie biegłego.

Przed wszystkim jednak, *zarzut nierzetelności działania warsztatu* to nowy problem w procesie, niejednokrotnie być może kwalifikujący się do osobnego procesu karnego. Strona zarzucająca nierzetelność powinna przedstawić dowody na potwierdzenie tej tezy. Natomiast ocena tych dowodów absolutnie nie należy do kompetencji biegłego, lecz do kompetencji organów procesowych¹. Niestety, często decydenci procesowi wprost zwracają się do biegłych o ocenę rzetelności warsztatu wykonującego naprawę, co komplikuje postępowanie, a zatem nie sprzyja szybkemu rozstrzygnięciu sporu. Biegły bowiem nie może wypowiadać się w zakresie spraw niepodlegających jego kompetencjom, z drugiej zaś strony, jest związany treścią postanowienia organu procesowego. Zdarza się, że decydenci procesowi stawiają biegłych w kłopotliwej sytuacji w sposób pośredni. Odbywa się to w ten sposób, że postanowienia o powołaniu biegłego wydawane są w oparciu o wnioski stron. Sądy często nie umieszczają w postanowieniach o powołaniu biegłego żadnych pytań, lecz załączają do nich pisma procesowe z pytaniami stron, żądając od biegłych udzielenia odpowiedzi na nie – nie uchylając jednocześnie pytań wadliwych.

Oczywiście sytuacji biegłego, a w konsekwencji i procesowych następstwach tego działania, nie zmienia inna forma przekazania pytań biegłemu. Skala zjawiska polegającego na wydawaniu postanowień niepoprawnych formalnie i merytorycznie jest tak duża, że dostrzegana jest potrzeba zmiany przede wszystkim tego właśnie elementu składowego procesu².

¹ Stanowisko to jest jednoznacznie przedstawiane w piśmiennictwie branżowym, m.in. w publikacjach [1], [2] i [3].

² Cytat z poz. [2], s. 61.

W zakresie zaś popełnianych przez warsztat błędów, wpływających na wydłużenie czasu naprawy, pomoc biegłego rzeczywiście bywa często konieczna. Najpierw jednak powstaje potrzeba ustalenia, czy takie błędy w ogóle miały miejsce. Zgodnie z procedurą procesową, strona, która taki zarzut wysuwa, musi przedstawić dowody na słuszność tej tezy. Ocena dowodów, jak już podkreślaliśmy, nie należy jednak do biegłego, gdyż zawiera się w kompetencjach organu procesowego. Jeżeli po zbadaniu problemu sąd uzna zarzuty nierzetelności warsztatu za uzasadnione, to oczywiście, wedle swego uznania, może zlecić biegłemu o odpowiedniej wiedzy specjalnej (w szczególności o doświadczeniu warsztatowym) zwerifikowanie prawidłowości przeprowadzenia konkretnych czynności technologicznych, a nawet organizacyjnych. W takim przypadku celem pracy biegłego nie jest jednak ocena rzetelności jako takiej, lecz zbadanie prawidłowości przeprowadzonego procesu naprawy, w szczególności w skarżonym zakresie.

Ze strony praktycznej, szukanie odpowiedzi na pytanie o niezbędny i uzasadniony okres trwania naprawy pojazdu wyklucza akceptowanie nieuzasadnionych przestoju, które często zdarzają się zarówno po stronie serwisu, jak i ubezpieczyciela. Niezależnie od tego, kto powoduje zwłokę, jest to zjawisko negatywne dla poszkodowanych. Wydawać się może, że przy ustalaniu niezbędnego i uzasadnionego okresu naprawy takie „jałowe” dni winny być odliczone z okresu wynajmu pojazdu zastępczego. Powstaje wtedy jednak do rozstrzygnięcia problem: kto za powstałą różnicę ma zapłacić? Jest chyba oczywiste, że nie poszkodowany, który na te wydłużenia żadnego wpływu nie miał. Najprostszym dla poszkodowanego rozwiązaniem jest więc zlecenie wykonania usługi w tzw. *trybie bezgotówkowym*. Warsztat otrzymuje od poszkodowanego upoważnienie do dokonywania w jego imieniu rozliczeń finansowych, poszkodowany otrzymuje od warsztatu samochód zastępczy, a kwestie formalne i finansowe warsztat i ubezpieczyciel załatwiają między sobą, nie angażując już więcej czasu poszkodowanego.

3.5. „Średni czas naprawy”

Jest to pojęcie czysto abstrakcyjne, więc już tylko z tego powinno wynikać, że ustalenie wartości tego czasu nie należy do biegłego z zakresu techniki motoryzacyjnej. Jednakże decydenci procesowi także to zadanie bardzo często powierzają biegłym. Określenie średniego czasu naprawy nie tylko nie należy do kompetencji biegłego z zakresu techniki motoryzacyjnej, lecz jest praktycznie zadaniem niewykonalnym. Jest bowiem oczywiste, że każde zdarzenie drogowe skutkuje (choć często *prima facie*) podobnymi skutkami, to jednak, ze względu na odmienność konstrukcji pojazdów, w rzeczywistości skutki te są zróżnicowane. Na potrzeby wyznaczenia średniego czasu naprawy należało by przyjąć jakąś wartość średnią do oszacowania czasu naprawy, jakiegoś konkretnego pojazdu – ale tylko wtedy, gdyby były dostępne dane porównawcze, dotyczące:

- napraw identycznych uszkodzeń,
- identycznych samochodów, pochodzących z tego samego okresu produkcji,
- wyprodukowanych dokładnie w takiej samej konfiguracji wyposażenia,
- będących przed wypadkiem w identycznym stanie technicznym.

Autorzy niniejszego artykułu nie mają wiedzy, aby ktokolwiek prowadził badania tzw. średniego czasu naprawy. Jest to zrozumiałe, gdyż ze względu na oczywisty brak powtarzalności głównych kryteriów, badania takie nie mają żadnego sensu. Posługiwanie się więc pojęciem „średni czas naprawy” skutkuje wyłącznie wprowadzaniem do sądowego procesu zamieszania, wynikającego z użycia pojęcia, które nie odzwierciedla żadnego elementu analizowanych zdarzeń – ani technicznych ani formalnych.

3.6. Czas wynajmu pojazdu zastępczego

Z punktu widzenia poszkodowanego użytkownika pojazdu wyjaśnienie tej definicji jest proste: jest to czas liczony od chwili wystąpienia poszkodowanego o samochód zastępczy lub od chwili przekazania uszkodzonego pojazdu do naprawy, do chwili oddania użytkownikowi jego pojazdu, którego kondycja została w pełni przywrócona do stanu sprzed wypadku. Organy procesowe często zlecają wyznaczenie uzasadnionego czasu wynajmu samochodu zastępczego biegłym z zakresu techniki motoryzacyjnej. Czas ten zależy od następujących czynników:

- 1) Sprawność i sposób przeprowadzenia akcji ewakuacyjnej w miejscu zdarzenia.
Uczestnik wypadku może bowiem opuścić to miejsce dopiero wtedy, gdy policja zakończy wobec niego swoje działania. Transport uszkodzonego samochodu nie zawsze może odbyć się bezpośrednio do warsztatu naprawczego, gdyż (przykładowo) serwis może być już zamknięty ze względu na porę dnia lub dni wolne od pracy, np. długi weekend.
- 2) Kompetencje i rzetelność obsługi poszkodowanego przez firmę ubezpieczeniową. W praktyce bowiem bywa tak, że przedstawiciel firmy ubezpieczeniowej przekazuje poszkodowanemu informacje o warunkach wynajmu samochodu, obwarowane licznymi warunkami dodatkowymi, zaskakującymi dla poszkodowanego. W efekcie rzadko zdarza się, aby poszkodowany otrzymał samochód zastępczy w dniu zdarzenia drogowego. Gdy już dojdzie do przekazania samochodu, nierzadko okazuje się, że dodatkowe warunki wynajmu mnożą się, gdyż wypożyczający żąda kaucji oraz opłacenia ubezpieczenia tego samochodu. Część poszkodowanych zgadza się na te niekorzystne warunki, ponosząc nieuzasadnione koszty, inni odstępują od wypożyczenia, co skutkuje tym, że pozostają nadal bez środka transportu.
- 3) Jakość i rzetelność obsługi ze strony wypożyczalni samochodów. Z punktu widzenia poszkodowanego samochód zastępczy powinien być dostarczony do miejsca przez niego wskazanego. Ze względu na zróżnicowane okoliczności zdarzenia, jak i aktualne potrzeby poszkodowanego, punktem dostarczenia sa-

mochodu zastępczego może być: miejsce zdarzenia drogowego, miejsce pracy poszkodowanego, warsztat naprawczy, miejsce zamieszkania poszkodowanego lub inne, które wynika z aktualnej sytuacji poszkodowanego, który przecież w chwili zdarzenia był w drodze do określonego celu. Podobnie jest przy zwrocie samochodu zastępczego przez poszkodowanego. Wypożyczalnie wskazane przez ubezpieczycieli bardzo często bowiem wymagają, aby poszkodowany zwrócił samochód w siedzibie wypożyczalni, co często jest kłopotliwe. Najczęściej wypożyczalnia taka zlokalizowana jest w miejscu odległym od warsztatu, a nawet w zupełnie innej miejscowości.

Doświadczenie autorów niniejszego opracowania pokazuje, że operatorzy firm ubezpieczeniowych niejednokrotnie proponują poszkodowanym przyjęcie samochodu zastępczego oferowanego przez tę firmę ubezpieczeniową. Odbywa się to w ten sposób, że wskazując konkretną wypożyczalnię, operator informuje, iż poszkodowany może także wypożyczyć samochód z dowolnej, innej wypożyczalni, ale w cenie nie większej niż określona przez ubezpieczyciela – i tu padają kwoty niższe od realiów rynkowych.

Jest – jak się wydaje – oczywiste, że przedsiębiorca prowadzący wypożyczalnię samochodów, podpisujący umowę z korporacją ubezpieczeniową, nie jest jej darczyńcą, lecz działa dla własnego zysku. Różnica między ceną żadaną przez wypożyczalnię a ceną akceptowaną przez ubezpieczyciela musi więc zostać skompensowana. To zaś odbywa się kosztem poszkodowanego, poprzez cedowanie na niego kosztów wynikających z niekorzystnych dla niego dodatkowych warunków wynajęcia samochodu, ale także poprzez ograniczanie dziennego limitu kilometrów, które poszkodowany może przejechać wypożyczonym samochodem. Rzetelność umów podpisanych przez korporację ubezpieczeniową z warsztatem wykonującym naprawę także ma istotny wpływ na czas wyłączenia uszkodzonego samochodu z ruchu – głównie poprzez wybór warsztatu gwarantującego (lub nie) odpowiednią jakość i rzetelność wykonywanych usług. Należy tu podkreślić, że jest mało prawdopodobne (a w praktyce raczej niemożliwe), aby warsztat przystąpił do wykonania naprawy przyjętego pojazdu natychmiast. Jest bowiem oczywiste, że dla każdego uczciwego przedsiębiorcy priorytetem (również z biznesowego punktu widzenia) są zlecenia już realizowane. Zakończenie zlecenia gwarantuje bowiem wpływ należności za jego zrealizowanie. Rozpoczynanie wielu zleceń, a potem rozlekkanie ich w czasie, to działania dla przedsiębiorcy samobójcze.

3.7. Serwis autoryzowany

Pod tym pojęciem zarówno ekspert z zakresu techniki motoryzacyjnej, jak i tzw. przeciętny obywatel, rozumieją warsztat autoryzowany *przez producenta danej marki samochodu*. Teoretycznie, z punktu widzenia właściciela pojazdu, naprawa samochodu w warsztacie autoryzowanym to rozwiązanie najlepsze. Z założenia bowiem warsztat taki powinien mieć najlepszą wiedzę oraz pełne oprzyrzą-

dowanie wymagane przez producenta samochodu i niezbędne do kompleksowego przeprowadzenia naprawy. Należy mieć świadomość, że rzadko zdarza się, aby podczas kolizji uszkodzone zostały tylko zewnętrzne elementy poszycia nadwozia. Bardzo często uszkodzeniom wypadkowym ulegają instalacje i urządzenia elektryczne, elektroniczne, oraz różnego rodzaju podzespoły mechaniczne. Zatem przekazanie samochodu do nieautoryzowanego warsztatu blacharsko-lakierniczego nie gwarantuje możliwości kompleksowego wykonania naprawy. Warsztaty autoryzowane najczęściej (choć nie zawsze) to kompleks serwisowy ze wszystkimi rodzajami specjalności w zakresie napraw pojazdów, i ze wszystkimi rodzajami stanowisk warsztatowych. W przypadku problemów nietypowych i złożonych, co przy współczesnych pojazdach nie jest rzadkością, warsztaty autoryzowane przez producenta pojazdu mają nieograniczony dostęp do niezbędnych informacji technicznych. Także w zakresie zamawiania części zamiennych warsztaty autoryzowane przez producenta pojazdu mają znacznie większy komfort pracy, a w konsekwencji oferują krótszy czas realizacji zamówienia, a także mniejsze niebezpieczeństwo błędnych zamówień. Zatem zarówno jakość, jak i termin naprawy wykonywanej w serwisie autoryzowanym przez producenta pojazdu powinny być na najwyższym poziomie. Oczekiwania klientów w tym zakresie są więc jak najbardziej uzasadnione. Należy tu obiektywnie stwierdzić, że doświadczenie eksperckie ujawnia, iż mimo tej przewagi nad serwisami „niezależnymi”, niestety nie zawsze serwisy autoryzowane spełniają najwyższe standardy.

3.8. Serwis nieautoryzowany

W toku postępowań procesowych pojęcie „serwis autoryzowany” nie jest jednoznaczne. Wynika to stąd, że przedstawiciele korporacji ubezpieczeniowych raz stosują to określenie w odniesieniu do serwisów, które są autoryzowane przez producenta danej marki pojazdu, innym zaś razem do tych serwisów, które są *autoryzowane przez daną korporację ubezpieczeniową*, to znaczy takich, które mają podpisane z daną korporacją umowy na realizowanie napraw powypadkowych. Takie zamienne stosowanie nazwy nie jest ani przestępstwem, ani też wykroczeniem, gdyż nazwa ta nie jest zastrzeżona. Dobra praktyka wymaga jednak, aby używając określenia „warsztat autoryzowany”, każdorazowo precyzować poszkodowanemu, o jaki rodzaj autoryzacji chodzi. Niejednoznaczność tę często wykorzystują pracownicy pomocy drogowej, którzy w miejscu zdarzenia drogowego zjawiają się szybciej niż policja. Osoby te reprezentują przedsiębiorcę, który, niezależnie od oferowania usługi pomocy drogowej, posiada własny warsztat napraw powypadkowych, który to warsztat ma umowy podpisane z wieloma korporacjami ubezpieczeniowymi. W miejscu zdarzenia pracownik pomocy drogowej informuje poszkodowanych, że zapewni darmowy przewóz oraz pełną obsługę w zakresie naprawy pojazdu w warsztacie autoryzowanym, a także załatwienie wszystkich formalności. Bardzo często w trakcie naprawy poszkodowani zostają zaskoczeni, że naprawa nie

jest realizowana w warsztacie autoryzowanym przez producenta danej marki samochodu, co oczywiście rodzi nowe problemy dla właściciela pojazdu, m.in. z możliwością utraty gwarancji łącznie.

3.9. Programy do kalkulacji kosztów naprawy

W aktualnych realiach, koszty powypadkowych napraw pojazdów są wyliczane za pomocą wyspecjalizowanych narzędzi, jakimi są specjalistyczne programy, uzbrojone w potężne bazy danych. Bazy te zawierają szczegółowe parametry techniczne wielu modeli pojazdów. Niektóre z oferowanych narzędzi są tak skonstruowane, że po wprowadzeniu do programu numeru VIN pojazdu, automatycznie ustalają dokładną konfigurację wyposażenia tego konkretnego pojazdu. Bazy danych zawierają technologiczne szczegóły napraw, pozwalające dokładnie określić indywidualny, niepowtarzalny czas oraz koszt naprawy dla konkretnego pojazdu, o szczegółowo ustalonym zakresie naprawy. Bazy danych tych programów zawierają cenniki części zamiennych większości pojazdów osobowych, a także niektórych pojazdów użytkowych i jednośladów.

Nie oznacza to jednak, że programy te samodzielnie są w stanie wykonać prawidłową kalkulację kosztów naprawy jakiegoś pojazdu. Jest chyba oczywiste, że kalkulacje kosztów wykonują ludzie, a oprogramowanie jest jedynie narzędziem w ręku osoby wykonującej taką kalkulację. Zazwyczaj kalkulacja wykonana przez operatora nieposiadającego odpowiedniej wiedzy specjalnej będzie zaniżona, gdyż programy te w trybie automatycznym nie uwzględniają wszystkich czynności technologicznych, koniecznych do prawidłowego zrealizowania naprawy. Dotyczy to robocizny i materiałów niezbędnych do wykonywania czynności konserwacyjnych, a także czasu schnięcia lakierów, czy sezonowania pianek i klejów różnego rodzaju, które obecnie są powszechnie stosowane w różnych podzespołach samochodów. Także klejenie szyb wymaga pozostawienia pojazdu w bezruchu, przez czas od kilku do kilkunastu godzin. Programy służące do kalkulowania kosztów napraw same z siebie w ogóle nie uwzględniają czasochłonnych czynności przygotowawczych, które są konieczne do tego, aby lakiernik mógł przystąpić do swej części prac naprawczych.

Ponadto, coraz więcej współczesnych pojazdów wyposażanych jest w systemy, które po wypadku drogowym wymagają przeprogramowania i kalibracji. Aktualnie, czynności te często są wykonywane przez producenta w trybie *on-line*. Operacje takie mogą trwać nawet kilka godzin, co oczywiście wydłuża czas przebywania samochodu w serwisie o wiele godzin, czasem o dzień, a czasem i więcej. Do prawidłowego wykonania kalkulacji kosztów naprawy niezbędna jest więc wiedza specjalistyczna z zakresu budowy i naprawy pojazdów samochodowych. Niektórzy biegli, w celu wyznaczenia czasu przebywania pojazdu w serwisie, na potrzeby ustalenia uzasadnionego czasu wynajmu samochodu zastępczego, stosują proste przeliczniki, które zwielokrotniają wartości czasu naprawy wyznaczonego

programem kalkulacyjnym. Współczynniki te jednak, w zależności od źródeł, mają znacznie różniące się wartości. Nie są jednak znane badania, które uzasadniałyby przyjmowanie którejkolwiek z wartości takich współczynników. Mimo tego współczynniki takie spotykane są w opiniach niektórych biegłych.

4. Proces obsługi pojazdu w warsztacie blacharsko-lakierniczym

Uwzględnianie realnych uwarunkowań, w których działają przedsiębiorcy zajmujący się powypadkowymi naprawami pojazdów, jest warunkiem koniecznym do tego, aby określić uzasadniony czas wyłączenia powypadkowego pojazdu z eksploatacji. Częstym błędem w tym zakresie jest przyjmowanie założenia, że każdy warsztat beczynninie oczekuje na wykonanie tylko tej jednej naprawy, tego konkretnego samochodu. Tymczasem przecież, każdy z nas, oddając samochód do serwisu czy to mechanicznego, czy blacharsko-lakierniczego, dowiaduje się najpierw o terminie, w którym warsztat będzie w ogóle w stanie rozpocząć działania przy aktualnie zgłaszanym samochodzie. Po wstępnym zweryfikowaniu uszkodzeń, klient otrzymuje informację o szacowanym terminie zakończenia naprawy. I tu pojawia się pierwsza możliwość oceny rzetelności warsztatu. Skoro bowiem bez dogłębnego zbadania stanu uszkodzeń (co na ogół jest możliwe dopiero w trakcie demontażu) warsztat podaje konkretny termin zakończenia naprawy, to nie sposób takiego postępowania uznać za rzetelne. Bywa sytuacja odwrotna – mimo zbadania powypadkowego stanu pojazdu, warsztat nie chce określić nawet przybliżonego terminu zakończenia prac. Dla poszkodowanego powinny to być sygnały, że należy szukać innego, wiarygodnego wykonawcy naprawy.

Kolejnym problemem, który znacząco wpływa na wydłużenie okresu wynajmu samochodu zastępczego – i to jeszcze przed rozpoczęciem działań serwisowych – jest czas, po jakim przedstawiciel firmy ubezpieczeniowej zgłosił się, aby zobaczyć uszkodzenia pojazdu, oraz czas, po jakim ubezpieczyciel prześle do warsztatu dokumentację, określającą zakres koniecznej naprawy. Dokument ten jest bardzo ważny, a rozpoczęcie naprawy bez zapoznania się z jego treścią, jest dla warsztatu ryzykowne. Ubezpieczyciel bowiem ma prawo odmówić wypłaty odszkodowania w tej części, w której nie uznał uszkodzeń jako pochodzących z przedmiotowego wypadku. Zatem, jeżeli dokument przekazany przez ubezpieczyciela wskazuje zakres (a co za tym idzie i koszt) naprawy odmienny niż ten, który wynika z rzeczywistego stanu uszkodzeń pojazdu (np. z powodu oględzin wykonanych wadliwie przez pracownika ubezpieczyciela), to warsztat powinien zgłosić ten fakt ubezpieczycielowi i wstrzymać się z naprawą, aby nie zmieniać spornego stanu pojazdu. Warsztat powinien zatem czekać, aż ubezpieczyciel ponownie wyśle swego przedstawiciela, w celu zweryfikowania rzeczywistego stanu uszkodzeń. To oczywiście wydłuża czas przestoju samochodu, niejednokrotnie o kolejnych kilka dni. Należy mieć świadomość, że taka przerwa w naprawie wymusza od praco-

dawcy przesunięcie pracownika do innych działań, gdyż jest oczywiste, że nic nie robiący pracownik, to czysta strata dla przedsiębiorcy.

Należy także uwzględnić to, że technologie napraw, w szczególności właśnie w zakresie blacharsko-lakierniczym, wymagają często konkretnego reżimu czasowego. Niejednokrotnie zdarza się, że pracownik przesunięty do innych czynności nie może wrócić do pracy przerwanej przy danym pojeździe, dopóki nie zakończy cyklu technologicznego rozpoczętego na innym stanowisku. Oznacza to w praktyce, że często warsztat nie ma możliwości szybkiego wznowienia prac przerwanych z powodu oczekiwania na przedstawiciela ubezpieczeniowego.

Czas tracony na oczekiwanie na przedstawiciela towarzystwa ubezpieczeniowego wydłuża także okres przebywania pojazdu w warsztacie, wynikający stąd, że w niektórych przypadkach firma ubezpieczeniowa wymaga, pod rygorem niewypłacenia odszkodowania, aby jej pracownik przeprowadził oględziny samochodu także po zakończonej już naprawie.

Przy weryfikowaniu okresu wynajmu samochodu zastępczego należy także uwzględniać czas niezbędny na codzienne przygotowanie i zdanie stanowiska pracy. Przy naprawach o dużej czasochłonności, które wykonywane będą przez kilkanaście dni, czynności towarzyszące naprawom mogą sumarycznie zwiększać czas naprawy nawet o kilka dni.

Ważnym elementem powypadkowej naprawy pojazdu jest przywracanie stanu przedwypadkowego także w stosunku do elementów wypełnianych specjalnymi masami uszczelniającymi, termicznymi i głuszącymi, a także klejenie elementów, która to technika coraz szerzej jest stosowana we współczesnych pojazdach. Kalkulacje służące do kosztorysowania napraw powypadkowych uwzględniają jedynie czasochłonność wykonania tych czynności, nie uwzględniają natomiast czasu, w którym nie można podjąć dalszych czynności technologicznych, dopóki nie upłynie czas wymagany dla pełnego zakończenia procesu stabilizowania się lub formowania się użytych tworzyw. Podobna sytuacja występuje w przypadku klejenia szyb do nadwozia. Również zakończenie poszczególnych etapów przygotowania powierzchni do lakierowania i samego lakierowania wymaga wstrzymania prac do czasu pełnego zakończenia procesów fizyko-chemicznych, które zachodzą w nanoszonych powłokach. Są to powody, dla których stosowanie czasu wykazanego w kalkulacji kosztów naprawy, jako właściwego dla ustalenia okresu wynajmu samochodu, jest działaniem błędnym.

5. Znaczenie rozległości uszkodzeń pojazdu

Podstawowym zagadnieniem, które strony muszą rozpatrzyć w kontekście czasu udostępnienia samochodu zastępczego, jest ustalenie, czy do czasu rozpoczęcia naprawy samochód może uczestniczyć w ruchu drogowym, czy też musi być z niego wyłączony. Zagadnienie jest proste, gdy na miejscu zdarzenia obecna jest policja ruchu drogowego. Funkcjonariusze bowiem mają obowiązek zatrzymania

dowodu rejestracyjnego w sytuacji, gdy stan pojazdu może zagrażać bezpieczeństwu. Często jednak uczestnicy kolizji drogowych nie wzywają policji. Pozostaje więc polegać na poziomie świadomości technicznej właściciela pojazdu.

Jakimi zatem kryteriami powinien kierować się użytkownik pojazdu, który na co dzień nie ma żadnego kontaktu z techniką i tej świadomości nie nabył? Biorąc pod uwagę zwykle doświadczenie życiowe, połączone z dobrze rozumianą ostrożnością, w sytuacji, gdy tylko pojawia się jakakolwiek wątpliwość, czy aktualny stan uszkodzeń samochodu może skutkować zagrożeniem czy nie, pojazd powinien być oczywiście wyłączony z ruchu. Z oczywistych względów decyzja o ewentualnym wyłączeniu pojazdu z ruchu musi być podjęta przez poszkodowanego właśnie w miejscu zdarzenia. Jest chyba oczywiste, że bardzo rzadko zdarza się, aby w miejscu zdarzenia drogowego znajdowała się akurat osoba technicznie na tyle kompetentna, aby bez żadnych wątpliwości wskazać poszkodowanemu, czy może bezpiecznie kontynuować jazdę, czy też nie. Współczesne pojazdy to maszyny coraz bardziej skomplikowane. Nie jest możliwe, aby bez wiedzy specjalistycznej użytkownik pojazdu w każdym przypadku był w stanie określić zagrożenia związane z powstałymi uszkodzeniami. Poniżej przytaczamy przykłady rzeczywistych zdarzeń, w których uszkodzenia pojazdów były pozornie niewielkie, ale skutki ich zignorowania były już poważne.

- a) Kierowca, w którego samochodzie w wyniku kolizji został wgnieciony błotnik i drzwi, uznał, że drzwi otwierają się bez problemu, więc ich deformacje nie zagrażają bezpieczeństwu, i nadal jeździł tym samochodem. Kilka dni później, pojazd ten brał udział w zdarzeniu, w którym stojący obok samochód zapalił się. Nasz kierowca z poważnymi obrażeniami ledwie uszedł z życiem. Okazało się, że podczas wcześniejszej kolizji elementy ryglujące zamek zostały nieco zdeformowane. W warunkach normalnych drzwi otwierały się, ale pod wpływem wysokiej temperatury powstała wcześniej deformacja miała już istotne znaczenie – kierowca nie mógł otworzyć uszkodzonych drzwi.
- b) Kierowca, w którego samochodzie w wyniku kolizji zostało zarysowanych kilka elementów zewnętrznych, uznał, że takie uszkodzenia w żaden sposób nie zagrażają bezpieczeństwu, więc eksploatował swój samochód nadal. Podczas wykonywania manewru parkowania z wykorzystaniem funkcji automatycznego parkowania, potracił, z poważnym skutkiem, dziecko i uszkodził inne pojazdy. Okazało się, że podczas poprzedniej kolizji co najmniej jeden czujnik służący do obsługi systemu automatycznego parkowania został uszkodzony, a w konsekwencji system został rozkalibrowany, co skutkowało tym, że samochód kierowany w trybie automatycznym spowodował wypadek.

6. Podsumowanie

Technologiczny czas naprawy uszkodzonego pojazdu nie jest miarodajnym kryterium dla określenia *uzasadnionego* czasu wynajmu pojazdu zastępczego.

Technologiczny czas naprawy jest tylko jednym z wielu składników rzeczywistego czasu trwania naprawy – a ściślej: rzeczywistego, uzasadnionego czasu przebywania pojazdu w warsztacie naprawczym. Pojęcie „technologiczny czas naprawy” nie obejmuje wielu zdefiniowanych wyżej składowych elementów czasu, w których ściśle pojmowane *czynności naprawcze* nie są wykonywane, ale bez których to elementów przejście do następnej fazy procesu naprawczego nie jest możliwe.

Aby wykazać, że czas wynajmu pojazdu zastępczego (a więc i koszt tego wynajmu) jest niezasadnie zawyżony, trzeba wykazać rażącą wadliwość organizacji pracy lub nierzetelność po stronie serwisu naprawczego. Jednakże stwierdzanie nierzetelności, jako pojęcia nie leżącego w sferze tematyki fizykalno-technicznej, nie powinno być przedmiotem opiniowania ze strony biegłych działających w dziedzinie wypadkowości drogowej.

Bibliografia

1. Reza, A., Wierciński, J. (red. (2006). *Wypadki drogowe. Vademecum biegłego sądowego*, praca zbiorowa, wydanie 2, Wydawnictwo Instytutu Ekspertyz Sądowych, Kraków.
2. Tomaszewski, T. (2000). *Dowód z opinii biegłego w procesie karnym*, Biblioteka prawa dowodowego, Wydawnictwo Instytutu Ekspertyz Sądowych, Kraków.
3. Wójcikiewicz, J. (red. (2002). *Ekspertyza sądowa*, praca zbiorowa, Kantor Wydawniczy Zakamycze i Wydawnictwo Instytutu Ekspertyz Sądowych, Kraków.

* * *

Vehicle repair technological time in the aspect of replacement car rental time

Abstract

The reports of court expert witnesses for road accidents often include their expert knowledge of vehicle post-accident repairs. A particular case of such expertise concerns the so-called vehicle *repair technological time*. The most frequent problem in the litigation cases between the users of vehicles damaged in collisions or accidents and insurance companies is related to the settlement of replacement car rental costs, which instigates strong emotions in the court rooms. Unfortunately, the reports produced by expert witnesses in this matter are not consistent. The present paper is targeted at a comprehensive presentation of this issue.

Key words

Repair time, post-accident repair, replacement vehicle.

