

PRAKSE ZAVAROVALNIC

so sporne, vprašljive, tudi zavajajoče

Zoran Sodnik je direktor podjetja AC Lovše in že v drugem mandatu predseduje Sekciji pooblaščenih trgovcev in serviserjev z motornimi vozili pri Gospodarski zbornici Slovenije. Z njim smo se pogovarjali o delovanju sekcije ter o težavah in izzivih tega posla. Opozoril je na nekaj perečih vprašanj, ki jih je po njegovem mnenju mogoče reševati le s pogovori med vsemi deležniki.



Trenutno že v drugem mandatu predsedujete Sekciji pooblaščenih trgovcev in serviserjev z motornimi vozili pri Gospodarski zbornici Slovenije. S čim natančno se sekcija ukvarja?

Poslanstvo naše sekcije je, da združimo skupino enako zainteresiranih subjektov, ki smo pooblaščenih prodajalci in serviserji vozil – tako imenovani avtotrgovci s pooblaščenim servisiranjem znamk, ki jih zastopamo. Glavni namen je zagotavljati ugodno okolje za tovrstne subjekte v Sloveniji.

S kakšnimi težavami se v tem okviru srečujete?

Eno od glavnih težav predstavlja dejstvo, da je pretežni del zakonodaje, ki ureja avtomobilski posel v Sloveniji, prepisan od Evropske unije. Tam je dokaj dobro poskrbljeno za zaščito interesov proizvajalcev vozil in prvih v vrsti – to

»

Naš posel je zelo konkurenčen. Če vse stvari niso pravilno postavljene, se računi hitro ne izidejo več.

so uvozniki vozil. Na drugi strani imamo eno od močnejših zakonodaj, ki ščiti pravice potrošnika. Mi pa smo nekje vmes in smo brez nekega angela varuha, zato moramo za ta del poskrbeti sami. Pri tem se ne želimo boriti proti vsem, ki nam pridejo naproti, temveč zagotoviti zakonodajo, ki bo urejala tudi razmerja subjektov, kot smo mi. Naša branža je po kapitalski moči namreč vse prej kot zanemarljiva.

Koliko je takšnih subjektov, kot ste vi?

Takšnih subjektov je v Sloveniji med 300 in 400. To je odvisno med drugim od tega, kako se določena znamka organizira na določenem področju. Za različne države veljajo različna pravila. V Evropi imamo zakonodajo o skupinskih izjemah, ki določa pravila o trženju novih vozil. V okviru tega imajo proizvajalci oziroma uvozniki načeloma dve možnosti za distribucijo in servisiranje

vozil ter za to, kako določajo svoja področja. Načeloma velja, da so si trgovci znotraj Evropske unije enakovredni in lahko preprodajamo in servisiramo vsa vozila znotraj Evropske unije, kar predstavlja tako imenovani enotni trg.

Kdo so glavni deležniki v okviru delovanja vaše sekcije?

To so uvozniki, zavarovalnice in predvsem zakonodajalec oziroma regulatorji. Pooblaščenih trgovci smo vključeni v mreže svojih znamk. Mi, recimo, v okviru Volkswagrove oziroma Toyotine skupine, kjer imamo skupine trgovcev, s katerimi se srečujemo. V okviru tega znamka skrbi, da stvari potekajo pravilno. Z vsemi imamo dobre odnose. Tu ne vidimo veliko izzivov. V tujini se sekcije teh odnosov lotevajo drugače in so velikokrat v konfliktu s svojimi principalami. Mi nimamo takšnega pristopa, temveč iščemo predvsem sinergije.

Torej ste zadovoljni z odnosi s principalami?

To je različno od znamke do znamke. Tudi avtohiše verjetno to dojemajo vsaka na svoj način, predvsem zato, ker obstajajo specifične lokalne področje. Slovenija je precej razdrobljena. Morda imamo preveč pooblaščenih avtotrgovcev. V Evropi eno vlemesto presega številnost cele Slovenije, a vidimo, da je na takšnih lokacijah le po nekaj pooblaščenih trgovcev. Slovenija je zelo razporejena in ponekod težje dostopna, zato si vsak malce večji kraj želi imeti praktično vse avtotrgovce. Standardi pa so ob tem za vse enaki. Saloni morajo biti precej podobni po videzu in velikosti. Zato se tisti z večjim obsegom veliko lažje lotijo tega posla. To predstavlja razmeroma velik izziv.

Kakšen pa je finančni vidik? Kolikor vemo, trgovci na tem področju nimajo veliko manevrskega prostora?

Res je. Naš posel je zelo konkurenčen. Če vse stvari niso pravilno postavljene, se računi hitro ne izidejo več. Ko gre kaj narobe, ko so morda v ozadju kakšne investicije, ki se jim ne moremo izogniti, imamo lahko izredno naporna leta. Potem pridejo različne okoliščine, kot je covid, pomanjkanje dobav vozil in nadomestnih delov, ter povzročijo šum, ki je lahko zelo nevaren. Zato smo zelo previdni in pripravljani hitro ukrepati. Ravno covid nas je naučil, da moraš zelo hitro ukrepati, če želiš še naprej poslovati.

Kako v okviru sekcije sodelujete z regulatorji?

Z regulatorji smo stalno v navezah, zlasti pri pripravi novih zakonov oziroma prepisov zakonov iz zakonodaje Evropske unije. V okviru tega podajamo svoja mnenja in poskušamo vplivati. Zlasti v času covida se je pokazalo, kako pomembne so sekcije, saj smo se znali združiti tako sekcije pooblaščenih avtotrgovcev, sekcija uvoznikov in sekcija nepooblaščenih trgovcev. Sekcija uvoznikov deluje v okviru Trgovinske zbornice, mi kot sekcija pooblaščenih v okviru Gospodarske zbornice, medtem ko sekcija nepooblaščenih serviserjev deluje v okviru Obrtne zbornice. S skupnimi močmi smo podali kar nekaj predlogov, pripomb, peticij. Organizirali smo tudi nekaj novinarskih konferenc, s čimer smo opozarjali na smisle in nesmisle ukrepov, ki so veljali v času covida. Takrat smo dosegli zelo veliko v zelo kratkem času, ker je bilo treba hitro reagirati. In vidim, da bi lahko tvorno sodelovali tudi v prihodnje in izkoristili potencial teh sekcij, saj imamo kar nekaj relacij, kjer lahko kakovostno nastopamo skupaj.

Kakšne so trenutno glavne problematike v okviru vašega posla?

Odkar sem na funkciji predsednika sekcije, želimo predvsem izboljšati odnose s pogodbenimi partnerji. Ob nastopu funkcije smo ugotovili, da imamo skupen izziv. Ne samo pooblaščenici, temveč tudi nepooblaščenici serviserji. To je ureditev odnosov z zavarovalnicami. V ta namen smo ustanovili delovno skupino, ki se je ukvarjala predvsem z ugotavljanjem trenutnega stanja. Ob tem smo prepoznali kar nekaj praks, ki so lahko v nekaterih primerih sporne, nekatere so vprašljive, tudi zavajajoče.

Kako pa je prišlo do uveljavitve takšnih praks?

Za težave niso vedno krivi partnerski odnosi, ampak je že zakonodaja takšna, da jo je mogoče različno interpretirati. Zato smo pripravili kar nekaj predlogov, ki smo jih predstavili Agenciji za zavarovalni nadzor. Najprej smo morali ugotoviti, kdo je ustrezen sogovornik, na katerega bi naslovili naša opažanja. Tam smo dobili potrditev, da imamo v nekaterih točkah še kako prav. Na tem področju se pripravljata dva pomembna zakona. Eden narekuje, da moramo iz Evropske unije v slovenski prostor prenesti smernice, ki določajo, da morajo biti pravice potrošnikov, torej zavarovancev bolj jasno opredeljene. Zato menim, da je pravi trenutek, da opozorimo, kaj je prav in kaj narobe. Na drugi strani je tu sprememba Zakona o obveznih zavarovanjih v prometu, ki je v pripravi. Tudi nanj bi z našimi dejavnostmi radi vplivali. O tem bi bilo treba tudi javnost bolj seznaniti.

Nam lahko opišete nekaj primerov praks, ki so po vašem mnenju sporne?

Včasih potrošniki ne vemo, kaj določena beseda pomeni. Zakon je zelo jasan. Ko pride do prometne nesreče in sem oškodovanec, povzročitelj pa nekdo drug, me mora zavarovalnica v popolnosti odškodovati. Materialno in nematerialno. Že tu nastane problem razumevanja, kaj pomeni materialno in kaj nematerialno. Po prometni nesreči oškodovanca napotijo do cenilca, ki oceni škodo, ki jo je utrpel oškodovanec. Cenilec generalno pregleda avtomobil, a pogovarjamo se zgolj o poškodbah na vozilu. Redko, le v primeru resnejših poškodb, se pogovarjamo tudi o škodah na telesu, največkrat pa le o škodi na vozilu in še to le o škodi, ki je vidna. Tu naložimo na kolizijo interesov. Kdo opravlja to cenitev? Cenilec nikoli ni neodvisen, saj je na plačilni listi zavarovalnice, na katero je bila stranka napotena. To je zavarovalnice povzročitelja. Tu nastane osnovni problem. Cenilec naj-



Sodnik pove, da se ne želijo boriti proti vsakemu, ki jim pride naproti, temveč želijo zagotoviti zakonodajo, ki bi urejala razmerja subjektov, kot so oni.

pogosteje naredi šibko cenitev. Zapiše se, kar je vidno, drugo pa naj dopolni serviser, s čimer je naloženo neko delo izbranemu serviserju. Delo, ki nikoli ni plačano. To sicer ni bistvo težave. Bistvo težave je, da se zavarovanec, ki mora biti v popolnosti odškodovan, ne zaveda, s kom ima opravka in je zaveden. Nato pride v neko avtohišo, ki jo izbere, ali ga tja napoti zavarovalnica. Napoti ga lahko celo v delavnico, ki ni pooblaščenca. Po zakonu mora delavnica dati 12-mesečno garancijo na opravljeno storitev, toda vsi zamolčijo, da je vprašljivo, kaj se zgodi z garancijo na pločevino, ki je 12-letna. Če ta pločevina ni skrbno pregledana, negovana, popravljena ob vsaki poškodbi, lahko pride do težav. Ker se to ne zgodi kar čez noč, temveč traja dlje časa, je vprašljivo, kaj se bo zgodilo čez nekaj let.

Zavarovalnice lahko torej napotijo stranke v delavnice, ki niso pooblaščenice in ne morejo dati ustrezne garancije?

To se lahko dogaja. Zavarovalnice imajo celo svoje lastne delavnice, ki niso pooblaščenice in dajejo garancije za opravljeno delo, ki po zakonu veljajo le 12 mesecev, a ob tem ne omenijo morebitnih težav uveljavljanja 12-letne garancije na pločevino. Poleg tega želijo, da se nekateri deli popravijo, namesto da bi jih nadomestili s novimi. Veste, vprašanje je, kako bo svojo nalogo opravljal zavarjen branik. Takšnih in podobnih primerov je ogromno.

Kako so cenitve poškodovanih vozil urejene v drugih državah?

V razvitejših evropskih državah imajo sodne cenilce, ki izvajajo cenitve poškodovanih vozil. Pred leti smo tudi v Sloveniji imeli takšen sistem. Nato pa so se pojavili zavarovalniški cenilci, ki opravljajo cenitve v imenu zavarovalnic. Poleg tega je prevladalo mnenje, da za škode, ki se krijejo iz obveznega zava-

»

Cenilec nikoli ni neodvisen, saj je na plačilni listi zavarovalnice, na katero je bila stranka napotena.

rovanja, izvajajo cenitve zavarovalniški cenilci, druge cenitve, se pravi po kasko policah, pa lahko opravljamo tudi avto-trgovci oziroma serviserji. Ampak avtomobilski kasko je komercialni produkt, zato so pravila lahko takšna, kot si jih zamisli zavarovalnica. Zato kaska ne smemo mešati z obveznim zavarovanjem, ki je zakonsko predpisano. Po njem je treba zagotoviti materialno in nematerialno odškodovanje v popolnosti. Tu nastanejo težave. Recimo, nikoli se ne vprašamo, kaj se zgodi z vozilom, ki je bilo poškodovano. Na trgu je takoj manj vredno. O manjvrednosti se nikoli ne pogovarjamo, čeprav je to postavka, ki bi jo bilo treba nasloviti najprej. Kupci se takšnih avtomobilov izogibajo oziroma imajo vsaj kak pomislek. Zato je treba njegovo ceno prilagoditi. In tu ne govorimo o majhnih zneskih.

Torej bi bilo treba upoštevati tudi ta, finančni vidik?

To je prva stvar, ki bi jo morali razumeti. Tudi kupci. Mi se zavzemamo za to, da v pogojih ne bi bilo navedeno samo materialno in nematerialno odškodovanje, temveč da bi bilo natančno napisano, kaj to pomeni. Kot prva točka bi morala biti navedena manjvrednost vozila. Nato vsa logistika, ki jo imamo v povezavi s škodo, recimo nadomestna mobilnost, kakšna nastanitev ... O tem niti ne razmišljamo. Potrošniki smo zelo vodljivi in ko cenilec reče, da nekaj ni mogoče, mu verjamemo. Cenilci velikokrat rečejo, da nadomestne mobilnosti ni mogoče zagotoviti iz obveznega zavarovanja ter stranki povedo (le ustno), da si jo lahko zagotovi na podlagi svojega kasko zavarovanja in asistence. Tu se potem zgodi druga »lumparija«, ko zavarovalnica oškodovanca asistenco svoji stranki odobri, a je ne opozori, da bi jo morala dobiti na podlagi obveznega zavarovanja povzročitelja. To so drobci, ki pa se seštevajo. Potrošnik se niti ne čuti oškodovanega oziroma ogoljufanega in nihče se ne gre prepirati z zavarovalnico za nekaj deset evrov na dan.

Kaj bi bilo po vašem mnenju treba storiti, da bi se to uredilo?

Mi se zavzemamo, da bi bilo vse kar-seda enostavno. Pri obveznem zavarovanju je veliko prilog z drobnim tiskom. Zavzemamo se, da bi že na informaciji o zavarovalnem produktu, ki jo morajo zavarovalnice predložiti strankam, bolj jasno pisalo, za kaj in kako smo zavarovani v primeru različnih nesreč. Zavzemamo se za uvedbo nekakšnega standardnega obrazca, na osnovi katerega bi stranka uveljavljala svoj zahtevek in bi jo ustrezno vodil skozi postopek ter opomnil, ali ima kakšno pravico, recimo zaradi manj vrednosti, za nadomestno mobilnost in tako naprej.

»

Zavzemamo se, da bi že na splošnih pogojih, ki jih morajo zavarovalnice predložiti strankam, bolj jasno pisalo, za kaj in kako smo zavarovani v primeru različnih nesreč.

Glede odnosa z zavarovalnicami meni, da so potrošniki zelo vodljivi in navadno sprejmejo, kar jim povedo cenilci, čeprav je lahko sporno. V okviru sekcije bi radi s pogovori opozorili na to, da so glede poslovanja z zavarovalnicami razmere nevzdržne in da bo potrebna uskladitev z aktualnimi razmerami na trgu.

Kdo bi moral takšen obrazec izdati?

O tem smo se pogovarjali z Agencijo za zavarovalni nadzor. Oni so se zavzeli za to, da bi bile stvari bolj transparentno in jasno zapisane ter da bi poskušali uvesti takšen obrazec. Kdo ga bo izdal, bo moral predpisati zakon. Interesne skupine bomo morale podati mnenja in pobude, tudi varuh potrošnikov bi tu moral odigrati svojo vlogo, ker predstavlja močan institut.

Menite, da bi lahko obrazec rešil to težavo?

Gre za večplasten problem, ki ga je mogoče predstaviti trgu s takšnim obrazcem. Nato sledi obveščanje in opogumljanje splošne javnosti. Naša beseda je premalo slišana. To se mora dogajati na ravni cele Slovenije. Tudi vsi avtoservisi morajo biti seznanjeni s pravicami potrošnikov. Le tako bodo lahko svetovali oškodovancem v stiski in jih usmerjali ponovno na zavarovalnice. Naslednja naloga naše sekcije je ustvariti neko omizje, neki prostor, kjer bi se vsi ključni deležniki vsaj enkrat letno srečali in pogovorili o izzivih. Težave lahko rešujemo le z roko v roki. Reševati jih želimo brez konfliktov, prek javne razprave. Poleg nas in predstavnikov zavarovalnic morajo biti prisotni še predstavniki ministrstva, Agencije za zavarovalni nadzor, morda novinar-

ji, s čimer bi vse skupaj bilo na primer-ni ravni.

Kaj pa pravni vidik?

Imamo svoje odvetnike, podprli pa bi nas še vsaj dve odvetniški družbi. Toda hitro nas ustavijo in začnejo opozarjati, da ne bi kje presegli okvirov, ki posegajo na področje varstva konkurence. Tako se moramo znova usesti in temeljito razmisliti, kako nadaljevati.

Kdo pa je zaradi navedenih spornih praks na koncu najbolj oškodovan?

Najprej je ogoljufana in oškodovana stranka, nato pa še mi. Vsi v verigi. Toda stranka ima vsaj možnost, da bi se branila prek varuhov ali zakonodajce, a ker gre velikokrat za manjše primere, le-ti ne pridejo do sodišča. Zavarovalnice se največkrat lotijo taktike izčrpavanja. One nikoli niso osebno vpletene, oškodovanec pa vedno in lahko zelo čustveno doživlja ter si nekega dne preprosto misli, da ni vredno in sprejme kar koli, samo da se zadeva zaključi.

V teh razmerjih prihaja do neenakega položaja ...

Seveda, mi smo ekonomsko bistveno šibkejša stran. Vsak naš član, vsak avto-trgovec je bistveno šibkejši od zavarovalnic, s katerimi ima opravka. V zadnjem času to prepoznava tudi sodišča. Tu je treba omeniti tudi monopolne po-

ložaje zavarovalnic. Tudi če ena zavarovalnica na ravni države nima monopolnega položaja, ga ima lahko na nekem lokalnem področju. Jaz recimo vem, katere zavarovalnice so prevladujoče na našem področju in imajo bistveno več kot 40- oziroma 50-odstotni tržni delež. Enako velja za druge regije. Zato nas zavarovalnice velikokrat silijo v nepri-merna dela. Za preskopo plačilo od nas zahtevajo preveč. Toda ne želimo si v vojno z odvetniki, ker na koncu spet pride do izčrpavanja in podobno. Na žalost marsikomu znotraj ceha ne bo preostalo drugega, saj izračuni pokažejo, da dejavnost na ta način na žalost že nekaj časa ne pokrije niti lastnih stroškov.

Omenili ste preskopa plačila, vendar, ali ne bi morale za vaše storitve obstajati določene tarife?

Saj obstajajo. Obrtna zbornica je leta 2010 na svojih spletnih straneh objavila, kakšna naj bi bila povprečna cena avtokaroserijske storitve. V tem članku je pisalo, da se cene gibajo okoli 34 do 35 evrov (+DDV) na uro pri nepooblaščenih servisih. Zavarovalnice so takrat to pograbile in se okrog te cene začele do-

govarjati z različnimi partnerji po Sloveniji ter si izborile še določen komercialni popust. Tako so te pogodbe izpred 12 oziroma 13 let vse določale ceno med 25 in 29 evrov. Po dobrih desetih letih marsikdo ostaja pri 30 do 34 evrih. Ko so nato pred dvema letoma pri Obrtni zbornici ugotovili, da ta cena zdaj pri nepooblaščenih znaša vsaj 49 evrov, so morali članek umakniti, češ da gre za kartelna dogovarjanja, medtem kot je članek iz leta 2010 lahko ostal. Ob tem je treba omeniti, da redne cene pooblaščenih servisov že dolgo povprečno presegajo 60 evrov (+DDV) zato, ker so se vsi stroški dela, energentov in vsega, kar sodi zraven, močno dvignili. Zato bi radi

»

Težave lahko rešujemo le z roko v roki. Reševati jih želimo brez konfliktov, prek javne razprave.

na srečanjih opozorili, da so razmere postale nevzdržne in da bo potreben nov dogovor ter uskladitev z aktualnimi razmerami na trgu. Pobude grede tudi v smeri ustreznega rangiranja različno razvitih avtokaroseristov.

Bi lahko na tem področju pričakovali podporo uvoznikov, katerih interes je, da trgovci živite in preživite?

Uvozniki so tudi zainteresirani za to razpravo, vendar si med podjetji marsikaterih informacij ne smemo razkrivati, ker bi lahko prehitro zašli v nasprotje z zakonodajo s področja varstva konkurence. Kazni za tovrstne kršitve se vedno odmerjajo na osnovi letnega prometa določenega subjekta. Te številke pri avtomobilistih niso majhne. Prav tako niso majhne pri zavarovalnicah. Toda imamo več indecev o dogovorih med zavarovalnicami. To se vidi že po podobnih pristopih pri določanju cen ali pri obravnavanju primerov nadomestne mobilnosti. Nujno bo hitro ukrepanje, saj nekateri zaradi nerentabilnosti že ukinjajo to dejavnost (ali razmišljajo o tem).

Vendar, ali obstaja kakšna možnost, da bi glede poslovanja z zavarovalnicami, morda v sodelovanju z uvozniki, našli kakšno drugačno rešitev?

Menim, da bi se lahko avtomobilski uvozniki tudi na tem področju organizirali v lastni režiji.

Z lastnimi produkti, kot ji imajo na področju financiranja, a le na zavarovalnem področju?

Tako je. Mislim, da je to mogoče. **Borut Fakin, foto: Jernej Prelac**

NA KRATKO ...



KDO JE ZORAN SODNIK, KO NI V SLUŽBI?

Ko imaš toliko zaposlenih, v našem primeru že več kot 30, začneš pogrešati tako imenovani middle management in si praktično vedno na voljo vsem. Potem, tudi ko služba mine, si še vedno z glavo v poslih. V avtohišah, ki so družinskega značaja, je verjetno povsod precej podobno. Sicer pa se trudim biti dober oče svojemu 10-letnemu sinu. V tem uživam in verjamem, da bo tako tudi v prihodnje.

S KATERIM AVTOM STE SE NAUČILI VOZITI?

Začel sem se učiti z opel kadettom. Vendar, ker smo doma imeli avtoprevoznikstvo, sem po nekaj urah ugotovil, da je bolje, da se preusmerim na tovornjak in opravim izpit zanj. Tako sem opravil izpit s TAM-ovim tovornjakom.

VAS PRVI AVTO JE BIL?

To je bila renault 4 – katrca. Zelo sem užival z njo. Imel sem jo dobro leto, potem pa sem že odkupil avto od očeta.

KATERI PA VAM JE NAJBOLJ PRIRASEL K SRCU?

Želim biti praktičen in imam rad praktične avtomobile. Za mestne vožnje uživam v mini avtomobilih, ker imajo majhne obračalne kroge in so res okretni. Sicer pa nimam neke posebne afinitete. V našem poslu nimaš svojega osebnega avta. Vsak mora delovati salonsko. Zato vzamem tistega, ki je morda malce manj aktualen v določenem trenutku, s katerim se opravlja manj testnih voženj, predvsem zato, da mi ni treba prepogosto seliti svojih stvari. Pri avtomobilih višjega razreda je nekaj manj testnih voženj, potem pa jaz dobim ključe. (smeh)

KAJ MENITE, BO V NOVI MOBILNOSTI OSTALO KAJ PROSTORA ZA ROMANTIKO?

Ko gledam današnjo mladino in svojega otroka, vidim še vedno žar, željo bo bencinu in športnih avtomobilih. To se vidi tudi po igračah, pa tudi vi nas s članki v revijah informirate o tem. Mislim, da prihaja k nam kultura predelav avtomobilov, ki je v tujini, denimo čez lužo, veliko bolj razvita. To ne bo zamrlo. Menim, da elektrika ne bo kar prevladala. Prepričan sem, da motorji, ki jih imamo danes, niso še rekli zadnje besede.