Piotr Dyszlewicz
zastępca dyrektora Biura Likwidacji Szkód
ds. likwidacji szkód komunikacyjnych.
Absolwent Wydziału Prawa Uniwersytetu Gdańskiego
oraz Podyplomowego Studium Ubezpieczeń
w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu.
W Ergo Hestii od 1999 roku.

Prawie każda firma posiada mniejszą lub większą flotę pojazdów. To szczególny rodzaj środków trwałych, który przynosi profity tylko w ruchu - „pracując" poza firmą. Każdy przestój auta generuje wymierne straty. Efektywne zarządzanie flotą i jej bezpieczeństwem to zadanie niełatwe. Zwłaszcza w czasach recesji, gdy jeszcze większego niż zwykle znaczenia nabiera rozsądna redukcja kosztów działalności, w tym także tych związanych z utrzymaniem sprawności firmowych aut.

Zarządzanie kosztami

Zakup pojazdu to tylko początek wydatków. Samochód trzeba przecież serwisować, naprawiać po kolizjach i wypadkach, zabiegać o to, aby jego wartość spadała w możliwie jak najmniejszym stopniu. Kiedyś przecież przyjdzie czas sprzedaży i wówczas lepszy stan techniczny auta przełoży się na wyższą cenę.

Każda firma ma całkiem sporo możliwości, aby optymalizować koszty eksploatacji floty. Nie zawsze jednak świadomie je wykorzystuje. Zgodnie z maksymą, że „lepiej zapobiegać niż leczyć", należałoby zacząć od edukacji kierowców i wprowadzenia takich wewnętrznych rozwiązań, które skłonią ich do rozsądnej, bezpiecznej jazdy. Przełoży się to na mniejszą liczbę kolizji i wypadków, które dla firmy oznaczają przecież wyłącznie nieplanowane koszty - często nie do końca uświadomione. Wyłączenie auta z eksploatacji i koszty naprawy to tylko te najbardziej oczywiste konsekwencje. Niewiele firm liczy na przykład, ile kosztuje je nieobecność pracownika, który przebywa na zwolnieniu lekarskim w wyniku odniesionych w wypadku obrażeń. A wizerunek firmy? Jak może nań wpłynąć opinia, że kierowcy jeżdżący samochodami z logo firmy to niebezpieczni piraci drogowi?

Przedmiotem niniejszego artykułu jest tylko wycinek obszaru redukcji kosztów eksploatacji floty. Znajduje on zastosowanie wówczas, gdy już występuje potrzeba naprawy uszkodzonego pojazdu firmowego. Czy można zatem coś zrobić, aby obniżyć koszty napraw? Oczywiście tak, choć część rozwiązań może oznaczać pewne ryzyko. Dlatego warto przed podjęciem decyzji mieć pełną ich świadomość i rozsądnie ważyć bieżące korzyści i ewentualne zagrożenia.

Na koszt naprawy samochodu składają się dwa elementy: koszty pracy serwisu (blacharz, mechanik, lakiernik) oraz cena niezbędnych części zamiennych i materiałów. Pierwszy z nich stanowi przeciętnie około 20 - 30% całości kosztów. I w tym obszarze warto podjąć działania, aby je zredukować. W zależności od liczebności zarządzanej floty i jej rozproszenia w terenie można wybrać jeden bądź kilka sprawdzonych warsztatów i powierzyć im serwisowanie oraz naprawy naszych pojazdów. Oczywiście działa tu efekt skali i im większa liczba aut, tym serwis bardziej będzie skłonny do negocjacji i ustępstw. Chodzi nie tylko o wysokość kosztów pracy wyrażanych stawkami za roboczogodzinę (czy poprzez rabaty), ale też na przykład o holowanie, udostępnianie samochodu zastępczego czy pierwszeństwo w obsłudze naszych aut.

Flota w czasach kryzysu

Konkurencja wśród zakładów naprawczych jest spora a rynek niełatwy, natomiast umowa na wyłączność obsługi floty gwarantuje serwisowi większą niż w przypadku klientów indywidualnych stabilizację działalności, pewne źródło pracy i wiarygodnego partnera biznesowego. Nie bez znaczenia jest dla serwisu także wydźwięk marketingowy - sprawna obsługa jednej floty przyciągnie kolejne. Wyselekcjonujmy zatem serwis i przystępujmy do negocjacji w pełni świadomi naszych atrybutów.

Tajemnice części zamiennych

Większą część kosztów naprawy stanowią jednak części zamienne. W tym obszarze mamy znacznie więcej niż mogłoby się wydawać możliwości redukcji ostatecznych kosztów. Do zdecydowanej większości popularnych aut rynek oferuje bowiem inne części zamienne, obok tych pochodzących od producenta pojazdu. Różnią je jednak nie tylko źródło (producent) i cena, ale często także oczywiście jakość. Elementy potocznie określane mianem „zamienników", bo o nich mowa, to obszar niełatwy i obfitujący, zwłaszcza dla osób niezorientowanych w temacie, w sporo niespodzianek - choć niekoniecznie tylko niemiłych.

Dla większości osób części zamienne dzielą się na te dostępne w autoryzowanym serwisie pojazdów danej marki (pochodzące od producenta samochodu - z jego logo) i pozostałe zamienniki, czyli „podróbki" utożsamiane często z kiepską jakością. Jest to ogromne i niezupełnie prawdziwe uproszczenie.

Pora obalić zatem mit, że nowe auto składa się w fabryce z części wyprodukowanych wyłącznie przez samego producenta samochodu. Zgodnie z szacunkami dzieje się tak tylko w przypadku przeciętnie około 20% elementów i podzespołów. Zdecydowana jednak większość pochodzi od niezależnych poddostawców. Zamawiane przez producenta pojazdu na linię montażową i do autoryzowanych serwisów noszą dumnie jego logo. Mogą być wytwarzane w oparciu o dostarczoną przez koncern motoryzacyjny kompletną dokumentację techniczną i specyfikację, opracowane wspólnie przez ośrodki badawcze producenta pojazdu i wytwórcę części (na przykład systemy oświetleniowe Helli) albo też być owocem własnych prac konstrukcyjnych tego ostatniego i dostosowywane do konkretnego modelu auta, czego przykładem mogą być choćby układy wtryskowe Boscha, hamulce Brembo czy skrzynie biegów ZF. Taki element dystrybuowany na rynek wtórny (tak zwany: *after-market*) przez samego wytwórcę z reguły będzie miał już tylko jego oznaczenia - czyli potocznie uznamy go za zamiennik, choć technicznie zupełnie niczym nie różni się od elementu wytworzonego w taki sam sposób, na jednej linii produkcyjnej i z tych samych materiałów, co ten opatrzony logo marki producenta pojazdu bo przez niego zamówiony. Gdyby na tym kończył się temat zamienników, byłby on jeszcze względnie prosty, ale oczywiście tak nie jest. Na wolnym rynku powszechnie są dostępne także elementy zamienne produkowane przez niezależne firmy, samodzielnie przez nie opracowane bez współpracy czy aprobaty technicznej ze strony wytwórcy auta. Powinny odpowiadać właściwościom elementów oryginalnie w samochodzie montowanych przynajmniej na tyle, aby wpasować się w ich miejsce i funkcje. Niestety w praktyce różnie z tym bywa. Jak się zatem w tym gąszczu możliwości poruszać? Jak rozróżnić takie elementy?

Tylko w niewielkim stopniu rynek części zamiennych został prawnie uregulowany poprzez obowiązujące (najprawdopodobniej do maja 2010 roku) Rozporządzenie Komisji Europejskiej 1400/2002, które weszło w życie 1 października 2002 roku w krajach Unii Europejskiej (potocznie zwane „rozporządzeniem GVO") oraz rodzime rozporządzenie Rady Ministrów z 28 stycznia 2003 roku w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję (często określane mianem „polskiego GVO"). Zasadniczym celem obu regulacji nie jest regulacja rynku zamienników, ale zapewnienie konsumentom swobody wyboru części poprzez ograniczenie producentom pojazdów możliwości monopolizacji rynku części zamiennych. To, co w rozpatrywanej materii jest dla nas szczególnie istotne i pomocne, to przede wszystkim zdefiniowane kluczowych pojęć. I tak za § 2 punktami 19 - 21 „polskiego GVO":

- ***oryginalne części zamienne*** - części zamienne o tej samej jakości, co komponenty stosowane do montażu pojazdu samochodowego, produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi, ustalonymi przez producenta tych pojazdów dla produkcji komponentów lub części zamiennych danego pojazdu samochodowego, w tym części zamienne produkowane na tej samej linii produkcyjnej, co komponenty danego pojazdu samochodowego; przyjmuje się, że części zamienne są oryginalne, jeżeli producent tych części zaświadczy, że zostały one wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta danych pojazdów i są one tej samej jakości, co części stosowane do montażu tych pojazdów;

- ***części zamienne o porównywalnej jakości*** - części zamienne, których producent zaświadczy, że mają one tę samą jakość, co komponenty, jakie są lub były stosowane do montażu danych pojazdów samochodowych.

Przytoczone definicje nie obejmują swym zakresem wszystkich elementów zamiennych. Na rynku są dostępne elementy, które do żadnej z tych kategorii nie mogą być przyporządkowane. Użycie ich może wiązać się z większym ryzykiem. Co istotne, to GVO odrywa kategoryzację części od oznaczenia producenta, które na nich widnieje, i odwołuje się do jakości elementu, standardów produkcji, istotnie rozszerzając potoczne rozumienie pojęcia „część oryginalna". Ale czy dla użytkownika pojazdu nie te właśnie cechy są decydujące?

Wiemy już zatem, że część oryginalna to nie tylko ta z logo producenta pojazdu. Jak jednak rozróżnić kategorie części zamiennych? Niestety, nie ma w tym zakresie wypracowanych standardów, najczęściej spotykane są dwie metody kategoryzacji. Zgodnie z pierwszą z nich elementom przyporządkowywane są określone symbole.

CZĘŚCI ORYGINALNE:

O - oferowane przez producenta pojazdu (opatrzone jego logo);

Q - wyprodukowane na tej samej linii produkcyjnej, tej samej jakości, zgodnie ze specyfikacjami i standardami producenta pojazdu (na przykład przez dostawcę części).

CZĘŚCI PORÓWNYWALNEJ JAKOŚCI:

P - producent zaświadcza, że są tej samej jakości, co części stosowane do montażu pojazdu; niektóre mają dodatkowe certyfikaty instytutów badawczych i dlatego mogą być ewentualnie opisywane dodatkową, literą na przykład: PJ, PT, PC.

POZOSTAŁE CZĘŚCI:

Z - pozostałe części zamienne niespełniające powyższych kryteriów; mogą nie dawać gwarancji jakości i bezpieczeństwa.

Inna metoda posługuje się symbolem **Q**, przyporządkowując poszczególnym kategoriom kolejne cyfry.

Q1 - (odpowiednik O), tak zwany **Oryginał ASO** - część oryginalna w opakowaniu producenta auta (na przykład: VW, Ford, Peugeot itp.);

Q2 - (odpowiednik Q), tak zwany **Oryginał GVO** - część oryginalna w rozumieniu GVO pochodząca bezpośrednio od jej wytwórcy (na przykład: Bosch, Hella, Valeo, Magneti-Marelli itp.);

Q4 - zamiennik porównywalnej jakości - element po laboratoryjnej kontroli jakości posiadający dokumenty od producenta czy dostawcy potwierdzające jakość;

Q9 - zamiennik porównywalnej jakości z certyfikatem jakości wydanym przez niezależne ośrodki badawcze: brytyjski **Instytut Thatcham** czy hiszpański **Centro Zaragoza**.

Pozostałe elementy bez gwarancji jakości (odpowiedniki Z) nie są oznaczane.

kategoria części	Toyota Corolla (2003 rok)		VW Golf V		Ford Focus II		Opel Astra G		Skoda Octavia (2006 rok)	
	O / Q1	Q,P / Q2, Q4, Q9	O / Q1	Q,P / Q2, Q4, Q9	O / Q1	Q,P / Q2, Q4, Q9	O / Q1	Q,P / Q2, Q4, Q9	O / Q1	Q,P / Q2, Q4, Q9
nazwa elementu										
zderzak przedni	845 zł	315 zł	950 zł	275 zł	690 zł	382 zł	1 410 zł	170 zł	681 zł	
		192 zł		206 zł		275 zł		135 zł		
reflektor przedni	942 zł	655 zł	660 zł	475 zł	395 zł	211 zł	490 zł	405 zł	672 zł	
		451 zł		395 zł				120 zł		320 zł
pokrywa silnika	1 025 zł	481 zł	1 090 zł	265 zł	761 zł	288 zł	1 180 zł	422 zł	813 zł	
		263 zł		240 zł				320 zł		
błotnik przedni	775 zł	176 zł	560 zł	123 zł	460 zł	130 zł	440 zł	95 zł	490 zł	
		171 zł		101 zł		99 zł		87 zł		207 zł
szyba czołowa	1 135 zł	385 zł	940 zł	511 zł	810 zł	375 zł	490 zł	270 zł	665 zł	
		246 zł		299 zł				195 zł		295 zł
chłodnica cieczy	1 175 zł		690 zł		820 zł		920 zł	430 zł	670 zł	
		380 zł		277 zł		260 zł		360 zł		270 zł
chłodnica klimatyzacji	2 095 zł		905 zł		1 090 zł		1 270 zł	625 zł	820 zł	330 zł
		320 zł		320 zł		393 zł		299 zł		270 zł

Powyższe rozróżnienie części zamiennych powinno pomóc w podjęciu decyzji o stosowaniu określonego typu części i uniknięciu niebezpieczeństw związanych ze stosowaniem elementów niesprawdzonej, nieznanej jakości. W praktyce trudno oczekiwać, że administrator floty będzie każdorazowo sprawdzał kategorię, certyfikaty i jakość części. Warto w tym zakresie zdać się na wiedzę i doświadczenie zaufanych warsztatów czy wiarygodnych, od lat funkcjonujących dostawców części innych niż z logo producenta pojazdu. Część niezależnych dystrybutorów (jak na przykład: Inter Cars czy Fota) tworzą sieci współpracujących serwisów, zaopatrując je w części gwarantowanej jakości sprawdzonych producentów.

W jaki sposób wykorzystanie powyższej wiedzy może przełożyć się na wysokość kosztów naprawy pojazdu? Prześledźmy to na przykładzie kilku typowych aut flotowych i elementów, które najczęściej ulegają uszkodzeniu w kolizjach. W zestawieniu podano przybliżone ceny detaliczne z kwietnia 2009 roku elementu z logo producenta i wybranych części alternatywnych o tej samej bądź porównywalnej jakości. Elementy niespełniające kryterium jakości zostały pominięte.

Jak widać, oszczędności wynikające z zastosowania do naprawy pojazdu elementów o takiej samej bądź porównywalnej jakości (zgodnie z klasyfikacją GVO) niejednokrotnie przekraczają nawet 70% ceny elementu oferowanego przez producenta pojazdu. Należy oczywiście pamiętać, że producent pojazdu nie przyjmie na siebie odpowiedzialności za ewentualne wady zamontowanego podczas naprawy elementu, którego nie autoryzował. W tym zakresie gwarantem jakości i trwałości danej części jest jej producent, względnie dystrybutor, i to on będzie adresatem naszej ewentualnej reklamacji.

Serwisowe tricki

Optymalizacja kosztów napraw może dotyczyć nie tylko użytych części zamiennych, ale także samej metody naprawy. Sporo drobnych uszkodzeń może zostać usuniętych w inny sposób niż tylko poprzez wymianę elementu na nowy. Jeśli mamy tego świadomość i zadziałamy w porę, oszczędności mogą być znaczące.

Efektem powszechnie znanej jakości naszych dróg są na przykład uszkodzenia szyb czołowych w wyniku uderzenia kamieniem wyrzuconym spod kół poprzedzającego nas czy mijanego pojazdu. Nie w każdym takim wypadku jesteśmy skazani na wymianę szyby na nową. Jeżeli w wyniku uderzenia powstał tylko odprysk, można skutecznie go zlikwidować. Funkcjonujące w kraju serwisy specjalizujące się w wymianie szyb oferują taką usługę. Do naprawy kwalifikują się uszkodzenia punktowe o średnicy nie przekraczającej 22 milimetrów, czyli wielkości pięciozłotówki. Najpierw uszkodzone miejsce jest dokładnie oczyszczane przy użyciu odpowiednich środków i osuszane. Następnie ubytek wypełnia się specjalnymi „pełzającymi" żywicami o wysokiej zdolności penetracji. Wykorzystuje się do tego urządzenie, które wytwarza w miejscu naprawy odpowiednie pod- i nadciśnienie. Po utwardzeniu żywicy promieniami lampy UV staje się ona przezroczysta jak otaczające ją szkło, a miejsce naprawiane jest niewidoczne. Właściwości optyczne i wytrzymałościowe szyby zostają w ten sposób przywrócone. Skuteczność naprawy zależy w znacznym stopniu od szybkości działania - jeśli auto będzie dłuższy czas eksploatowane z odpryskiem, to wywołana działaniem warunków atmosferycznych i brudu erozja szkła może uniemożliwić naprawę. Zalety tej metody nie ograniczają się tylko do znacznie niższych kosztów (kilkadziesiąt złotych zamiast co najmniej kilkuset czy nawet kilku tysięcy). Nie bez znaczenia pozostaje bardzo krótki czas naprawy (do pół godziny), po której od razu auto jest gotowe do jazdy. Przede wszystkim jednak fabryczny montaż oryginalnej szyby jest nienaruszony. Skuteczność i trwałość tej metody naprawy są na tyle wysokie, że serwisy udzielają gwarancji na wykonaną usługę. Na przykład firma Autoglass Jaan deklaruje bezterminowo wymianę szyby na nową bez dodatkowych opłat, jeśli podczas eksploatacji samochodu po naprawie szyba pęknie od naprawianego miejsca. Niczym zatem (poza ewentualnie ponowną wizytą w serwisie) nie ryzykujemy, decydując się na naprawę uszkodzenia.

Nie tylko szyby samochodowe mogą podlegać naprawie. Dotyczy to także elementów z tworzyw sztucznych,

takich jak pęknięte zderzaki, obudowy lusterek, zaczepy reflektorów, owiewki i tym podobne elementy karoserii. Tworzywo używane do produkcji części samochodowych nie daje się dobrze kleić. Są wprawdzie dostępne na rynku specjalistyczne kleje do plastiku, ale wszędzie tam, gdzie potrzebna jest wysoka wytrzymałość, klejenie okazuje się nieskuteczne, dlatego tę metodę należy zdecydowanie odrzucić. Czy to oznacza, że zderzak i inne plastikowe elementy pęknięte czy połamane w czasie stłuczki trzeba wyrzucić? Niekoniecznie. Plastik można bowiem skutecznie spawać. Metoda ta polega na zgrzewaniu łączonych części i wzmocnieniu naprawianego miejsca tworzywem takim samym, z jakiego wykonano regenerowany element. Elementy po podgrzaniu stają się miękkie, pozwalają się formować i spawać. Istnieje wiele rodzajów termoplastów, a każdy z nich wymaga odpowiedniej dla siebie temperatury spawania i właściwie dobranego tak zwanego „drutu spawalniczego". Starannie wykonana naprawa tą metodą przywraca pierwotne właściwości wytrzymałościowe elementu. Koszt zależy oczywiście od wielkości uszkodzeń i ewentualnych ubytków materiałów. Spawanie samego pęknięcia to wydatek rzędu kilkudziesięciu złotych, zatem z reguły bez porównania mniejszy niż wymiana elementu na nowy. W obu wypadkach doliczyć należy zbliżony koszt demontażu i ponownego montażu elementu oraz jego ewentualnego lakierowania.

Celem tego artykułu nie jest zniechęcenie do dokonywania napraw pojazdów w autoryzowanych przez ich producentów serwisach z wymianą wszystkich uszkodzonych elementów na nowe z logo procenta auta, lecz uświadomienie, że nie jest to jedyna metoda usunięcia szkody. Można skutecznie i bez zwiększonego ryzyka podejmować działania w celu znaczącego obniżenia kosztów napraw poprzez między innymi zastosowanie odpowiedniej jakości alternatywnych części zamiennych, czy naprawę niektórych uszkodzeń. Ważne, aby decyzje te były podejmowane świadomie i uwzględniały nie tylko doraźne oszczędności firmy.

Piotr Dyszlewicz
piotr.dyszlewicz@hestia.pl