

WOJCIECH LEWICKI

JAN LEWICKI

<https://doi.org/10.33995/wu2022.2.5>

Podstawy ustalania czasu naprawy pojazdu w kontekście refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego

Obserwacje rzeczywistości rynkowej wskazują, iż pomimo opublikowania raportu Rzecznika Finansowego pt. „Wytyczne nadzorcze w sprawie likwidacji szkód komunikacyjnych” nadal występują liczne spory na linii poszkodowany – towarzystwo ubezpieczeń. Jednym z obszarów wzbudzających kontrowersje jest kwestia refundacji kosztów wynajmu samochodu zastępczego. W szczególności istotny problem badawczy stanowi poprawne ustalenie czasu potrzebnego do naprawy pojazdu przekłada się on bowiem na wymiar ekonomiczny w postaci refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego.

Liczne rozbieżności zarówno w postępowaniu towarzystw ubezpieczeniowych, biegłych sądowych, jak i w orzecznictwie sądów zachęciły autorów do przybliżenia kwestii definiowania technologicznego, organizacyjnego i rzeczywistego czasu naprawy. W niniejszym artykule podjęto próbę opisanie różnic wynikających z przyjęcia do wyliczenia najmu pojazdu zastępczego i kosztów jego refundacji zmiennych definiowanych jako: technologiczny, organizacyjny oraz rzeczywisty czas naprawy pojazdu. Dla celów empirycznych posłużono się studium przypadku – eksperymentem numerycznym polegającym na porównaniu tych parametrów z poniesionymi rzeczywistymi nakładami czasu potrzebnego na naprawę pojazdów. Całość rozważań uzupełniono o koncepcyjne podejście do obliczenia realnego czasu naprawy pojazdu.

Zaprezentowane wyniki badań mogą znaleźć swoje praktyczne zastosowanie w pracy zarówno towarzystw ubezpieczeniowych, jak i biegłych sądowych oraz przedstawicieli profesji prawniczych reprezentujących poszczególne strony sporu sądowego. Warto podkreślić, że w dostępnym piśmiennictwie brak opracowań o charakterze interdyscyplinarnym dotyczących istoty definiowania technologicznego, organizacyjnego i rzeczywistego czasu naprawy w odniesieniu do najmu pojazdu zastępczego i kosztów jego refundacji.

Słowa kluczowe: wynajem pojazdu, realny czas naprawy, wymiar ekonomiczny, szkoda częściowa w umowie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Wprowadzenie

Zarówno w dostępnym piśmiennictwie¹, jak i w orzecznictwie sądowym² panuje zgodność co do tego, że odpowiedzialność ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za uszkodzenie albo zniszczenie pojazdu mechanicznego, także niesłużącego do prowadzenia działalności gospodarczej, obejmuje również celowe i ekonomicznie uzasadnione wydatki na najem pojazdu zastępczego. W dokumencie opracowanym przez Komisję Nadzoru Finansowego³ podkreśla się, że przedstawione wytyczne nie są obligatoryjne. Rekomendują one, aby każdy przypadek refundacji kosztów tej kategorii roszczeń był rozpatrywany przez towarzystwo ubezpieczeń indywidualnie, z uwzględnieniem wszystkich okoliczności dotyczących danej sprawy. Jednocześnie dokument ten stworzył podstawy do ewentualnego pomniejszenia kwoty wynikającej ze zgłoszenia tego typu roszczenia⁴. Ma to być możliwe wyłącznie przy zastosowaniu klarownych procedur, a nie arbitralnych korekt⁵, które w praktyce znalazły swoje zastosowanie np. w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych w wariantcie kosztorysowym⁶. Na tym etapie rozważań, można postawić tezę, że w odniesieniu do refundacji kosztów wynajmu pojazdu zastępczego zarówno obowiązujące wytyczne Komisji Nadzoru Finansowego, jak i procesowe podejście towarzystw ubezpieczeniowych ogranicza możliwość występowania sporów na linii poszkodowany – towarzystwo ubezpieczeniowe. Nic bardziej mylnego. Obserwacje rzeczywistości rynkowej wskazują jednoznacznie, że w przypadku tej kategorii roszczeń najwięcej kontrowersji dotyczy definiowania okresu, za jaki poszkodowanemu

1. W. Borysiak, R. Trzaskowski, *Dochodzenie roszczeń o naprawienie szkody w postaci kosztów najmu pojazdu zastępczego w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w perspektywie prawnopórownawczej*, „Prawo w Działaniu” 2017, nr 31, s. 43. Zob. M. Krajewski, *Dochodzenie roszczeń o naprawienie szkody w postaci kosztów najmu pojazdu zastępczego w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych: możliwości ograniczenia liczby lub usprawnienia postępowań sądowych*, Instytut Wymiaru Sprawiedliwości, Warszawa 2016. Zob. M. Pytkowski, *Głos do uchwały Sądu Najwyższego z dnia 24 sierpnia 2017 r., sygn. Akt III CZP 20/17, w sprawie kompensacji wydatków poniesionych przez poszkodowanego na najem pojazdu zastępczego*, „Acta Universitatis Lodzianis. Folia Iuridica” 2020, nr 31, s. 133–145.
2. Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 24 sierpnia 2017 r., sygn. III CZP 20/17, OSNC 2018, nr 6, poz. 56. Zob. wyrok Sądu Okręgowego w Olsztynie z dnia 24 października 2018 r., sygn. IX Ca 668/18, LEX.
3. *Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*, https://www.knf.gov.pl/aktualnosci/2014/wytyczne_likwidacja_szkod_komunikacyjnych.html [dostęp: 22.09.2021].
4. E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Stypizowane stany faktyczne, w których refundacja kosztów najmu pojazdu zastępczego nie jest adekwatna*, „Acta Universitatis Lodzianis. Folia Iuridica” 2020, nr 92, s. 133–145.
5. A. Daszewski, *Problematyka ustalania wysokości kwoty odszkodowania za uszkodzony pojazd mechaniczny (amortyzacja, części oryginalne) w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2013, nr 14. Zob. W. Lewicki, *Analiza skutków organizacyjnych i ekonomicznych wpływu wyłączeń sektorowych na proces likwidacji szkód komunikacyjnych w Polsce*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa” 2017, nr 11, s. 141–149.
6. Pomimo opracowania stosownych wytycznych towarzystwa ubezpieczeniowe nadal w 2021 r. w tzw. wariantcie kosztorysowym stosują różne korekty, których celem jest bezzasadne obniżenie kwoty należnego odszkodowania. W praktyce proceder ten polega na zastosowaniu odpowiednich kodów warunkowych w systemach kalkulacyjnych. Prowadzi do tzw. „potrąceń” cen części zamiennych o wartość wynoszącą od 10% do nawet 50%, potrąceń za materiał lakierniczy do wysokości 60% oraz potrąceń w wysokości 10% całkowitych kosztów naprawy.

przysługuje ewentualna rekompensata kosztów wynajmu pojazdu zastępczego. Fundamentalną istotą sporu jest wybór algorytmu – metody służącej do określenia czasu potrzebnego na naprawę uszkodzonego pojazdu, którego koszt refundacji ma ponieść towarzystwo ubezpieczeniowe. Jak podkreślają inni badacze, problem ten znalazł swoje bezpośrednie odzwierciedlenie w licznych sporach sądowych na linii poszkodowany – towarzystwo ubezpieczeniowe⁷.

W literaturze przedmiotu zawarto szczegółowy opis aspektów prawnych uzasadniających kwestie zasadności refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego w przypadku szkód likwidowanych z umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego⁸. Brakuje badań w tym zakresie i opracowań odnoszących się do różnic wynikających z przyjętego schematu szacowania czasu naprawy i sposobu definiowania poszczególnych zmiennych mających bezpośredni wpływ na ten parametr⁹.

Zatem kluczowego znaczenia na tle toczącej się polemiki nabiera potrzeba wyjaśnienia pojęć takich jak: technologiczny, organizacyjny czy też rzeczywisty czas naprawy pojazdu. Należy przy tym mieć na uwadze, że przywołane powyżej pojęcia znajdują swój bezpośredni wymiar ekonomiczny w wartości materialnej wyrażonej w kwocie refundacji kosztów wynajęcia samochodu zastępczego¹⁰.

Celem artykułu jest zasygnalizowane złożoności problematyki dotyczącej definiowania technologicznego, organizacyjnego i rzeczywistego czasu naprawy w odniesieniu do najmu pojazdu zastępczego i kosztów jego refundacji oraz zaproponowanie koncepcyjnego podejścia do obliczania realnego czasu naprawy pojazdu. Dla celów empirycznych posłużono się studium przypadku – eksperymentem numerycznym polegającym na porównaniu tych zmiennych z poniesionymi faktycznymi nakładami czasu potrzebnego na naprawę pojazdów. Całość uzupełniono o koncepcyjne podejście do szacowania realnego czasu naprawy pojazdu, które może znaleźć swoje praktyczne zastosowanie w kwestii rozwiązywania sporów na linii poszkodowany – towarzystwo ubezpieczeniowe.

Bezpośrednimi odbiorcami zaprezentowanych badań są wszyscy uczestnicy szeroko definiowanego rynku motoryzacyjno-ubezpieczeniowego, dla których zagadnienia związane z aspektami prawnymi wyliczenia czasu najmu pojazdu zastępczego stanowią przedmiot zainteresowań i dyskusji.

7. A. Łazarska, „Sprawy masowe” z udziałem biegłych, na przykładzie spraw o odszkodowanie za wynajem pojazdu zastępczego – refleksje sędziego na tle orzecznictwa sądów warszawskich, „Prawo w Działaniu” 2017, tom 31 „Sprawy Cywilne”, s. 121–155.

8. A. Olędzka, *Kilka uwag o uprawnionym do dochodzenia roszczenia o pokrycie (zwrot) kosztów najmu pojazdu zastępczego*, „Studia Iuridica” 2011, nr 53. Zob. M. Orlicki, *Ubezpieczenia obowiązkowe*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011; zob. T. Szczurowski, *Odszkodowanie za utratę możliwości korzystania z uszkodzonego pojazdu – głos – III CZP 5/1*, „Monitor Prawniczy” 2012, nr 9, s. 497; M. Ziemiak, *Zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego z perspektywy ubezpieczycieli*, Konferencja zorganizowana przez Kwartalnik Stowarzyszenia Sędziów Polskich „Iustitia” i Wydawnictwo CH Beck *Odszkodowanie za najem pojazdu zastępczego*, Warszawa 2013. Zob. M. Maliszewska, *Roszczenie o zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego wobec zakładu ubezpieczeń*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2013, nr 2 (15), s. 110–120.

9. K. Sokółowski, *Głos do wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 23 października 2015 r.*, IACa 185/15, „Radca Prawny” 2019, nr 1, s. 109–124.

10. M. Kosmol, *Głos do uchwały Sądu Najwyższego z dnia 15 lutego 2019 roku (III CZP 84/18) w sprawie kosztów najmu pojazdu zastępczego [Głosą aprobującą]*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2021, nr 3, s. 101–110.

1. Istota technologicznego, organizacyjnego i rzeczywistego czasu naprawy a przestój pojazdu

Zrozumienie istoty sporów dotyczących rzeczywistych nakładów czasu potrzebnych na przywrócenie stanu technicznego pojazdu sprzed kolizji / wypadku, wymaga w pierwszej kolejności przybliżenia i zdefiniowania zmiennych mających wpływ na ten parametr oraz występujących pomiędzy nimi różnic. W praktyce działalności ubezpieczeniowej, warsztatowej czy też rzeczoznawczej wyróżnia się trzy podstawowe terminy nierozzerwalnie związane z przedmiotem tych rozważań. Pierwszym z nich jest technologiczny czas naprawy pojazdu, pojęcie często przywoływane w dokumentacji towarzystw ubezpieczeniowych. Za podstawę do wyliczeń zmiennej przyjmuje się czas wykonywania poszczególnych czynności naprawczych określony w jednostkach czasowych jednej roboczogodziny¹¹ prac: blacharskich, lakierniczych, mechanicznych bądź też dodatkowych¹². W tym przypadku dane szczegółowe zostały dostarczone przez producentów pojazdów i zostały zawarte w specjalistycznych programach eksperckich¹³ służących do wyliczenia kosztów napraw¹⁴. Wspomniane oprogramowanie zawiera m.in. informacje dotyczące liczby jednostek czasowych przypisanych do czynności związanych z: wymianą, demontażem czy też naprawą danego podzespołu lub wybranej części zamiennej. Z zastrzeżeniem, że w przypadku tej ostatniej czynności, czyli ewentualnej kwalifikacji do naprawy, o liczbie jednostek czasowych decyduje wyłącznie użytkownik systemu. Nie jest to zatem wartość automatycznie zdefiniowana przez system kalkulacyjny¹⁵. Po wprowadzeniu do programu wybranych czynności naprawczych następuje sumowanie wszystkich jednostek prac: blacharskich, lakierniczych, mechanicznych oraz prac dodatkowych, i podział tej sumy z reguły przez iloczyn liczby jednostek czasowych przypadających na 1 roboczogodzinę i godzinowego wymiaru pracy warsztatu naprawczego¹⁶. W ten sposób uzyskuje się algorytm służący do wyliczenia technologicznego czasu naprawy pojazdu, który można wyrazić wzorem:

$$T_{\text{czn}} = \frac{c + d + e + f}{a \times b} \quad (1)$$

11. Stawka za jedną roboczogodzinę może być zależna od: rodzaju warsztatu (autoryzowane stacje obsługi danej marki, warsztaty nieautoryzowane, warsztaty sieciowe), jego wielkości (powierzchnia, zatrudniona kadra i jej kwalifikacje, usługi dodatkowe) oraz wyposażenia w specjalistyczne urządzenia techniczne.
12. Podział ma na celu ułatwienie oszacowania ilości jednostek czasowych oraz kosztów dla konkretnych czynności i operacji warsztatowych.
13. Audatex Polska, *Instrukcja programu Audatex*, Poznań 2020; DAT Polska, *Instrukcja programu DAT*, Poznań 2020; Eurotax Polska, *Instrukcja programu Eurotax*, Warszawa 2020.
14. Aktualizacja danych następuje w cyklu miesięcznym i jest wynikiem postępu technologicznego zarówno w budowie samych pojazdów, jak i technologii naprawy.
15. W przypadku kwalifikacji do naprawy algorytmy programów kalkulacyjnych nie pozwalają na zwiększenie ilości jednostek czasowych do poziomu przekraczającego poziom ekonomiczności wymiany danej części zamiennej. Zwykle ten próg ustawiony jest na poziomie >70% wartości samej części zamiennej.
16. W zależności od producenta danego pojazdu, wartość 1 roboczogodziny może wynosić 10 lub 12 jednostek czasowych.

gdzie:

T_{czn} – technologiczny czas naprawy pojazdu

a – liczba jednostek czasowych przypadających na jedną roboczogodzinę

b – godzinowy wymiar pracy warsztatu

c – prace blacharskie – sumowana liczba jednostek czasowych wg kalkulacji naprawy

d – prace lakiernicze – sumowana liczba jednostek czasowych wg kalkulacji naprawy

e – prace mechaniczne – sumowana liczba jednostek czasowych wg kalkulacji naprawy

f – prace dodatkowe – sumowana liczba jednostek czasowych wg kalkulacji naprawy

Drugim pojęciem, wielokrotnie przywoływanym w szczególności przez warsztaty naprawcze, jest organizacyjny czas naprawy pojazdu. W skład tej zmiennej wchodzi wszystkie czynności, które stanowią odrębną kategorię jednostek czasowych – niezdefiniowanych bezpośrednio przez producenta danego pojazdu w programach kalkulacyjnych. Będą to przykładowo: czas potrzebny na formalności związane z przyjęciem pojazdu do serwisu – zlecenie naprawy, oczekiwanie na dodatkowe oględziny pojazdu, dostarczenie części zamiennych do warsztatu, prowadzenie korespondencji – oczekiwanie na akceptację kosztów naprawy itd. Są to wszystkie te operacje, na które nie ma wpływu właściciel pojazdu – poszkodowany, ale które mają bezpośredni wpływ na czas naprawy pojazdu. Inaczej mówiąc: na liczbę dni, kiedy pojazd pozostaje w warsztacie naprawczym. Organizacyjny czas naprawy można wyrazić wzorem¹⁷:

$$O_{czn} = \frac{g + h + i + j + k + l}{b} \quad (2)$$

gdzie:

O_{czn} – organizacyjny czas naprawy pojazdu

g – liczba jednostek czasowych związana z przyjęciem pojazdu

h – liczba jednostek czasowych związana z oczekiwaniem na oględziny pojazdu

i – liczba jednostek czasowych związana z oczekiwaniem na dodatkowe oględziny

j – liczba jednostek czasowych związana z oczekiwaniem na akceptację kosztorysu

k – liczba jednostek czasowych związana z zakupem części zamiennych

l – liczba jednostek czasowych związana z wydaniem pojazdu

b – godzinowy wymiar pracy w warsztacie

Ostatnim pojęciem, wielokrotnie przywoływanym przez rzeczoznawców samochodowych i biegłych sądowych, jest rzeczywisty czas naprawy pojazdu. Procesowe podejście do operacji i czynności naprawczych wskazuje, że zarówno na technologiczny, jak i na organizacyjny czas naprawy pojazdu mogą mieć wpływ także inne determinanty czasowe, których identyfikacja na pierwszym etapie rozważań jest znacznie utrudniona. Takimi czynnikami będą na przykład efektywność wykonywanej pracy w warsztacie czy też konieczność występowania tzw. przesto-
jów technologicznych, wynikających z złożoności wykonywanych prac lakierniczych, blacharskich

17. Pomimo że wartość dotycząca organizacyjnego czasu naprawy dotyczy jednostek czasowych z przedziału godzinowego, to praktyce przywoływana zmienna jest wyrażana w jednostkach z przedziału dobowego.

i mechanicznych¹⁸. Do innych okoliczności możemy zaliczyć dni wolne od pracy. Ponadto mogą wystąpić inne nieprzewidziane przestoje. Dla przykładu usunięcie nietypowej usterki/niesprawności, która powstała pomimo zastosowania poprawnej technologii naprawy określonej przez producenta danego pojazdu¹⁹, czy też niezamierzonych przestojów wynikających z utrudnionej dostępności rynkowej wybranych części zamiennych, w przypadku konkretnych modeli i marek niszowych²⁰. Należy podkreślić, że operacje i czynności te stanowią integralną część procesu technologicznego i organizacyjnego. Celowym jest zastosowanie współczynników korygujących liczbę jednostek czasowych, przed sumowaniem technologicznego i organizacyjnego czasu naprawy. Takie postępowanie ma celu przybliżenie osiągniętych wartości do rzeczywistej liczby dni, po których nastąpiło przywrócenie stanu technicznego pojazdu sprzed powstałej szkody. Autorzy postulują, aby ten algorytm przyjął koncepcyjną formułę:

$$RZ_{czn} = T_{czn} \frac{(c+d+e+f)}{(a \times b \times X)} + O_{czn} = \frac{(g+h+i+j+k+l)}{b} \times Y \quad (3)$$

gdzie:

RZ_{czn} – rzeczywisty czas naprawy pojazdu

T_{czn} – technologiczny czas naprawy

O_{czn} – organizacyjny czas naprawy pojazdu

x – współczynnik korygujący rzeczywisty technologiczny czasu naprawy

y – współczynnik korygujący rzeczywisty organizacyjny czasu naprawy pojazdu

Na tym etapie rozważań konieczne jest także wskazanie różnic wynikających z definiowania chociażby czasu naprawy pojazdu i czasu jego przestoju²¹. Od momentu zajścia zdarzenia, zgłoszenia szkody i dokonania pierwszych oględzin oraz wyboru warsztatu mija zazwyczaj co najmniej kilka dni. Czas samego przestoju pojazdu z reguły stanowi większą liczbę dni niż wartość uzyskana na podstawie algorytmu pozwalającego na obliczenie rzeczywistego czasu naprawy. Terminy przypadające na poszczególne czynności związane z zachowaniem zarówno samego poszkodowanego, jak i towarzystwa ubezpieczeniowego w tej materii opisują wytyczne opracowane przez Komisję Nadzoru Finansowego²².

18. Pomimo zastosowania poprawnych narzędzi w związku z rozległą deformacją i utrudnionym dostępem, demontaż danej części zamiennej trwa znacznie dłużej niż wartość określona w systemach kalkulacyjnych. Ponadto w przypadku kwalifikacji do naprawy konieczne może być zastosowanie nowoczesnych narzędzi, których nie posiada dany warsztat naprawczy, np. naprawy panelowe aluminium.

19. W przypadku skomplikowanych napraw obejmujących m.in. układy bezpieczeństwa pojazdu, układy telematyczne i inne, konieczne jest sprawdzenie ich działania w warunkach drogowych, tzw. kalibracja podczas jazdy testowej.

20. Z reguły dostępność większości części zamiennych definiowana jest w przedziale od 24 do 72 godzin. Jednakże obserwacje rzeczywistości rynkowej wskazują, że wydłużony czas oczekiwania może dotyczyć podzespołów i części zamiennych, których wymiana w procesie eksploatacyjnym jest rzadkością.

21. Analiza spraw prowadzonych przez Stowarzyszenie Rzeczoznawców Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego EKS-PERTMOT w Warszawie wskazuje, że pojęcia te w wielu opiniach używane są zamiennie pomimo ich innego znaczenia.

22. *Wytyczne dotyczące likwidacji szkód z ubezpieczeń komunikacyjnych*, https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/regulacje_i_praktyka/rekomendacje_i_wytyczne/sector_ubezpieczeniowy/Wytyczne/likwidacja_szkod_z_ubezpieczen_komunikacyjnych?articleId=41877&p_id=18. Zob. Ubea.pl, *Wzrost wartości szkód tworzy presję cenową*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” 2021, nr 13, <https://gu.com.pl/wzrost-wartosci-szkod-tworzy-presje-cenowa/> [dostęp: 22.09.2021].

Na podstawie wyżej zaprezentowanych rozważań w dalszej części artykułu podjęto próbę udzielenia odpowiedzi na pytanie, który algorytm – oparty na technologicznym, na organizacyjnym, czy też na rzeczywistym czasie naprawy – wskaże liczbę dni najbardziej zbliżoną do faktycznie poniesionych nakładów czasu potrzebnych na przywrócenie stanu technicznego pojazdu sprzed kolizji / wypadku?

2. Analiza rzeczywistego czasu naprawy w odniesieniu do najmu pojazdu zastępczego i kosztów refundacji

Na wstępie należy zaznaczyć, że brak jednakowych schematów zachowań w zakresie definiowania liczby dni odnoszących się do wyliczenia faktycznego czasu naprawy potrzebnego na przywrócenie stanu technicznego pojazdu sprzed kolizji wymusiły na autorach zastosowanie podejścia alternatywnego. Zatem przedmiotem dalszych rozważań nie będzie ocena wszystkich zmiennych mających wpływ na koszty refundacji pojazdu zastępczego²³. Prezentacje wyników badań zawężono jedynie do analiz metod – algorytmów, znajdujących swoje praktyczne zastosowanie w procesach określania liczby dni, w przypadku których następuje refundacja kosztów wynajęcia samochodu zastępczego. Dla celów empirycznych posłużono się eksperymentem numerycznym polegającym na porównaniu trzech metod – algorytmów z poniesionymi rzeczywistymi nakładami czasu potrzebnego na naprawę pojazdów. Na potrzeby niniejszych analiz przyjęto w uproszczeniu, że faktyczny czas naprawy stanowił okres od momentu przekazania pojazdu do warsztatu do momentu jego wydania.

Ponadto w celu zachowania poprawności logicznej i wartości metodycznej badań przyjęto, że:

- Przedmiot badań obejmował 400 napraw wykonanych w nieautoryzowanym serwisie naprawczym²⁴ w okresie od maja 2019 do maja 2021.
- Wszystkie naprawy zostały wykonane w wariantcie rozliczenia bezgotówkowego i dotyczyły szkód częściowych likwidowanych z umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.
- Zakres uszkodzeń obejmował różnorodne strefy uszkodzeń, a procesowi naprawy zostały poddane różnorakie marki i modele pojazdów²⁵. Analiza nie obejmowała podziału ze względu na poszczególne kategorie jakościowe zastosowanych części zamiennych.
- Uwzględniając znaczny zakres napraw wykonywanych w serwisach naprawczych, przyjęto, że porównanie dotyczyć będzie czterech wyselekcjonowanych przedziałów kosztowych: przedział 1. od 0 do 2999 zł, przedział 2. od 3000 do 5999 zł, przedział 3. od 600 do 8999 zł i przedział 4. od 9000 zł wzwyż. Dla każdego z przedziałów liczba napraw wynosiła 100.
- Analiza dotyczyła trzech stosowanych metod – algorytmów:
 - technologicznego czasu, w tym celu posłużono się specjalistycznym programem eksperckim AUDATEX,

23. Na koszt refundacji pojazdu zastępczego mają wpływ takie czynniki jak: segment rynkowy, do którego należy wynajęty pojazd, użytkownik – osoba prywatna czy firma, czas wynajmu – czy wynajem krótkoterminowy, czy też długoterminowy, miejsce zamieszkania poszkodowanego, limit przejechanych kilometrów.

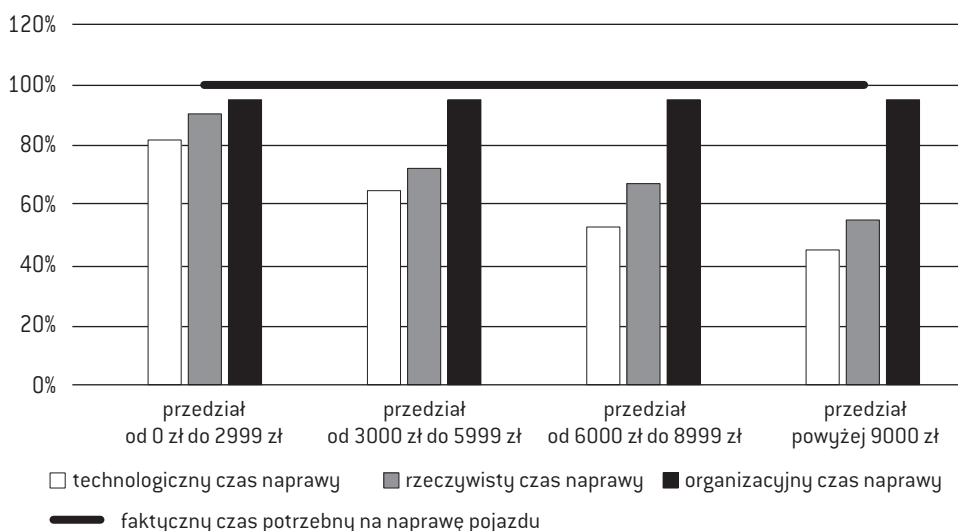
24. Analiza nie obejmowała podziału na prace: blacharskie, lakiernicze, mechaniczne czy też prace dodatkowe.

25. Proces naprawy obejmował wyłączenie samochodu osobowe.

- organizacyjnego czasu naprawy, który został wyliczony na podstawie ogólnie przyjętych wzorców zachowań, oraz
- rzeczywistego czasu naprawy, w tym przypadku wyliczenia oparto na zaproponowanym przez autorów koncepcyjnym algorytmie²⁶.
- Informacje dotyczące faktycznych nakładów czasu potrzebnego na przywrócenie stanu technicznego pojazdu sprzed kolizji otrzymano od warsztatu naprawczego wykonyującego poszczególne naprawy.
- Wszystkie uzyskane dane po wprowadzeniu do arkusza kalkulacyjnego zostały poddane analizie merytorycznej i statystycznej²⁷. Badanie ma charakter niereprezentatywny i służy jedynie ilustracji problemu.

Przedstawione założenia stały się podstawą do ukazania występujących zależności między stosowanymi metodami służącymi do wyliczenia technologicznego, organizacyjnego i rzeczywistego czasu a faktycznymi nakładami potrzebnymi na naprawę pojazdu. Z punktu widzenia poprawności eksploracji oraz możliwości uchwycenia potrzebnych danych wzajemne zależności pomiędzy zmiennymi przedstawiono w skali korelacji procentowej, a wyniki analiz zaprezentowano w formie graficznej na rysunku 1.

Rysunek 1. Analiza danych w odniesieniu do technologicznego i organizacyjnego czasu naprawy w relacji do faktycznej liczby dni potrzebnej na przywrócenie stanu sprzed kolizji



Źródło: opracowanie własne.

26. Koncepcyjny algorytm zakłada uwzględnienie współczynników korygujących technologiczny i organizacyjny czas naprawy pojazdu.

27. W procesie badawczym zastosowano analizę opartą o analizę porównawczą – czynnikową. W celu przejrzystości przekazu zrezygnowano z prezentacji w postaci wykresu rozrzutu i podziału tabelarycznego w przedziale (np. -1 do 1). Osiągnięte wyniki wyrażono procentowym udziałem poszczególnych badanych zmiennych, takich jak technologiczny, organizacyjny czy rzeczywisty czas naprawy w stosunku do faktycznego czasu potrzebnego na naprawę pojazdu.

Analiza danych zaprezentowanych na powyższym rysunku wskazuje, że w przypadku relacji technologicznego czasu naprawy do faktycznej liczby dni potrzebnej do przywrócenia stanu sprzed kolizji w przedziale kwotowym od 0 do 2999 zł występuje pokrycie sięgające 81%. W wyższych przedziałach kosztów napraw, czyli od 3000 do 5999 zł, poziom korelacji ulega zmniejszeniu do 65%. Dla przykładu, w przedziale między 6000 a 8999 zł badana zależność kształtuje się na poziomie 52%. W przypadku przedziału kosztowego powyżej 9000 zł współczynnik ten wynosi jedynie 45%. Uzupełnienie algorytmu opartego na technologicznym czasie naprawy o algorytm służący obliczeniu organizacyjnego czasu naprawy powoduje wzrost korelacji w przedziale 1. do 90%, w przedziale 2. do poziomu 72%, w przedziale 3. do poziomu 67%, a w przedziale 4. do 55%. Natomiast zastosowanie algorytmu – metody opartej o rzeczywisty czas naprawy prowadzi do wzrostu zależności we wszystkich przedziałach, od 1. do 4., do średnio satysfakcjonującego poziomu sięgającego 95%.

Podsumowanie i wnioski

Wszystkie prognozy²⁸ dotyczące trendów zachodzących na polskim rynku ubezpieczeń komunikacyjnych wskazują na dynamikę wzrostową w zakresie roszczeń związanych z wynajmem samochodów zastępczych. Proceder ten dotyczy zarówno szkód częściowych, jak i całkowitych, których refundacja odbywa się na podstawie umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych²⁹. Choć opisane powiązania i zależności, występujące pomiędzy technologicznym, organizacyjnym a rzeczywistym czasem naprawy, wskazują na istotę toczącego się sporu w odniesieniu do najmu pojazdu zastępczego i kosztów jego refundacji, to nadal jest zbyt mało badań, które stanowiłyby postawy do skutecznego promowania i wspierania działań mających na celu opracowanie jednakowych schematów działań w zakresie prawidłowego definiowania czasu potrzebnego na naprawę uszkodzonego pojazdu. Istotne jest podkreślenie, że dalsze *status quo* w tej materii prowadzić będzie nie tylko do nasilenia konfliktów i wzrostu liczby spraw sądowych, ale także i do licznych nadużyć w kwestii definiowania czasu wynajmu pojazdu zastępczego. Proceder ten dotyczyć będzie towarzystw ubezpieczeniowych i polegać będzie m.in. na obligatoryjnym przyjęciu jedynie wartości opartych na liczbie jednostek czasowych wynikających z sumowania technologicznego czasu naprawy (niekiedy uzupełnionej o wartość jednostek przypadających na organizacyjny czas naprawy), jako ostatecznej liczby dni, za które nastąpić może refundacja kosztów wynajęcia samochodu zastępczego. Z drugiej strony, będzie dochodziło do nieuzasadnionego wydłużania samego procesu naprawy, poprzez m.in. zgłaszanie bezzasadnych dodatkowych oględzin pojazdu, kwestionowanie pierwotnej kwalifikacji, bezpodstawne wskazywanie na trudności wynikające z braku dostępności rynkowej poszczególnych

28. <https://www.reportlinker.com/report-summary/Car-Rental/134536/European-Car-Rental-Industry.html?tstv=no-test> [29.03.2021] Zob. <https://arceurope.pl/blog/raport-o-stanie-uslug-car-assistance-w-europie-covid-19> [dostęp: 29.03.2021]. Zob. <https://multiholiday.pl/raport-jak-wyglada-rynek-wynajmu-samochodow> [dostęp: 29.03.2022].

29. R. Skibińska, *Pandemia nie obniży kosztów ubezpieczeń komunikacyjnych*, „Obserwator Finansowy” 8.01.2021, <https://www.obserwatorfinansowy.pl/bez-kategorii/rotator/pandemia-nie-obnizy-kosztow-ubezpieczen-komunikacyjnych/> [dostęp: 22.09.2021].

podzespołów i części zamiennych³⁰, a w końcu – zgłaszanie wątpliwości w odniesieniu do prawidłowości wykonanej naprawy³¹.

Autorzy pragną podkreślić, że zaprezentowane wyniki badań wykazały, iż obligatoryjne przyjęcie metody opartej jedynie na technologicznym czasie naprawy znajduje swoją poprawność metodyczną jedynie w przypadku nieskompilowanych napraw, których koszty definiowane są w przedziale od 0 do 2999 zł³². Natomiast w przypadku wzrostu kosztów naprawy zaobserwowano wyższe prawdopodobieństwo występujących rozbieżności między wartościami czasowymi wynikającymi z zastosowania metody opartej na technologicznym czy też organizacyjnym czasie naprawy a czasem potrzebnym na przywrócenie stanu pojazdu sprzed kolizji. Według dostępnych danych średnia wartość likwidowanej szkody z umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego wynosiła w 2020 roku 7758 zł³³. Jak wykazały badania autorskie, jedynie w 67% zastosowanie metody polegającej na zsumowaniu technologicznego i organizacyjnego czasu naprawy stanowi odzwierciedlenie faktycznej liczby dni potrzebnej na przywrócenie stanu technicznego pojazdu. Natomiast metoda uwzględniająca koncepcyjny algorytm opartego na rzeczywistym czasie naprawy pozwoliła średnio na 95% poprawne określenie faktycznego czasu potrzebnego na przywrócenie stanu technicznego pojazdu sprzed kolizji³⁴. Na tej podstawie autorzy postulują, iż przy braku jednoznacznych wytycznych to zastosowanie schematu opartego na algorytmie rzeczywistego czasu naprawy pojazdu, a nie jedynie na technologicznym uzupełnionym o organizacyjny czas naprawy, powinno stanowić podstawową metodę w przypadku zgłaszanych roszczeń dotyczących refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego. Szczególnie jeśli zauważymy, że dodatkowe informacje w postaci danych dotyczących liczby dni przypadających na poszczególne operacje i czynności mogłyby być pozyskiwane za pomocą już obecnie istniejących narzędzi informatycznych, które znalazły swoje praktyczne zastosowanie w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych³⁵.

Należy zaznaczyć, że w niniejszym artykule wykorzystano dane z badania na określonej próbie badawczej liczącej 400 napraw. Z pewnością na dalszych etapach konieczne jest przeprowadzenie wnikliwych analiz, w szczególności obejmujących autoryzowane i nieautoryzowane

-
30. W dobie pandemii coraz częściej zauważalnym zjawiskiem jest wskazywanie przez warsztaty naprawcze, że wydłużenie czasu naprawy było skutkiem braku dostępności rynkowej poszczególnych części i podzespołów, pomimo iż na rynku występuje ich nadwyżka w związku z szeroką dostępnością części o jakości Q. Mowa tutaj o częściach takich jak: reflektory przednie, lampy tylne, szyby, chłodnice, kierunkowskazy itd.
 31. Dane gromadzone przez Stowarzyszenie Rzeczoznawców Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego EKSPERTMOT w Warszawie wskazują, iż coraz częściej zlecane są opinie, których zadaniem dotyczy wskazania wadliwości przeprowadzonej naprawy pojazdu wykonanej w warsztacie należącym do sieci danego ubezpieczyciela.
 32. Z reguły są to naprawy polegające na wymianie bądź też polakierowaniu jednej lub dwóch części zamiennych.
 33. Ubea.pl, *Wzrost wartości szkód tworzy presję cenową*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” 2021, nr 13, <https://gu.com.pl/wzrost-wartosci-szkod-tworzy-presje-cenowa/> [dostęp: 22.09.2021].
 34. Należy podkreślić, że osiągnięcie tak wysokiego udziału procentowego jest wynikiem dostępności wszystkich danych mających wpływ na proces naprawy. Umożliwiło to autorom zastosowanie odpowiednich współczynników korygujących.
 35. Jednym z takich narzędzi jest aplikacja AudaWatch, która daje towarzystwu ubezpieczeniowemu możliwość podglądu procesu naprawy powypadkowej pojazdu w zakładzie naprawczym. Począwszy od momentu jego przyjęcia, do chwili zakończenia naprawy i wydania pojazdu do klienta, który jako końcowy płatnik coraz częściej zgłasza potrzebę nadzoru nad wykonywaną naprawą.

stacje napraw³⁶. Ponadto jednym z priorytetów powinno być uruchomienie pilotażowych badań w zakresie oceny rzeczywistej dostępności poszczególnych kategorii części zamiennych³⁷, która jak wiadomo w dobie pandemii COVID-19 uległa zmianie³⁸. Dalsze badania w tej materii stanowiłyby odpowiedź w kwestii zarówno celowości, jak i słuszności wprowadzenia rozwiązania opartego na tzw. „modelu niemieckim”, polegającym na zastosowaniu rozliczenia ryczałtowego w stosunku do roszczeń dotyczących refundacji kosztów wynajęcia samochodu zastępczego³⁹.

Podsumowując: podjęte przez autorów rozważania, dotyczące istoty sporu w zakresie definiowania technologicznego, organizacyjnego czy też rzeczywistego czasu naprawy w odniesieniu do problematyki najmu pojazdu zastępczego i kosztów jego refundacji, nie wyczerpują w pełni istoty zagadnienia. Stanowią jedynie próbę zasygnalizowania złożoności tego sporu i z pewnością wymagają dalszych badań i analiz w tym obszarze w celu jak najszybszego opracowania jednolitych schematów zachowań w zakresie poprawnego definiowania rzeczywistego czasu naprawy pojazdu, które znajdą swoje praktyczne zastosowanie w pracy towarzystw ubezpieczeniowych, biegłych sądowych oraz przedstawicieli profesji prawniczych reprezentujących poszczególne strony sporu sądowego.

Wykaz źródeł

Audatex Polska, *Instrukcja programu Audatex*, Poznań 2020.

Borysiak W., Trzaskowski R., *Dochodzenie roszczeń o naprawienie szkody w postaci kosztów najmu pojazdu zastępczego w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych w perspektywie prawnoporównawczej*, „Prawo w Działaniu” 2017, nr 31.

Daszewski A., *Problematyka ustalania wysokości kwoty odszkodowania za uszkodzony pojazd mechaniczny (amortyzacja, części oryginalne) w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2013, nr 14.

DAT Polska, *Instrukcja programu DAT*, Poznań 2020.

EKSPERTMOT, *Materiały wewnętrzne Stowarzyszenia Rzeczoznawców Samochodowych*, EKSPERTMOT, Warszawa 2020.

Eurotax Polska, *Instrukcja programu Eurotax*, Warszawa 2020.

36. Istotne jest ustalenie, jakie różnice czasowe występują pomiędzy procesem naprawy wykonywanym w tych podmiotach.

37. Producenci poszczególnych kategorii części zamiennych korzystają z innego łańcucha dostaw. Zatem czas dostawy części zamiennej o jakości Q i jakości np. PJ może być inny. Zob. W. Lewicki, *Istota zmian w sektorze napraw samochodów osobowych po wprowadzeniu wyłączeń sektorowych na rynku motoryzacyjnym w Polsce – nowy charakter części zamiennych*, IV Międzynarodowa Konferencja Naukowa TRANSPORT 2014, *Nowe rozwiązania techniczne, organizacyjne i ekonomiczne w transporcie*, Kazimierz Dolny 5–7 maja 2014.

38. W związku z pandemią COVID-19 doszło do wydłużenia łańcucha dostaw poszczególnych części zamiennych, w szczególności tych wyprodukowanych w Azji, opartych na technologii półprzewodników. Zob. W. Tkaczyk, *Rynek części zamiennych w dobie koronawirusa*, <https://www.autoexpert.pl/artykuly/rynek-czesci-zamiennych-w-dobie-koronawirusa> [dostęp: 22.09.2021].

39. *Ryczałt pomysłem na zastępcze samochody*, <https://www.rp.pl/ubezpieczenia-i-odszkodowania/art4856141-ryczalt-pomyslem-na-zastepcze-samochody> [dostęp: 22.09.2021].

- Kosmol M., *Glosa do uchwały Sądu Najwyższego z dnia 15 lutego 2019 roku (III CZP 84/18) w sprawie kosztów najmu pojazdu zastępczego [Glosa aprobująca]*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2021, nr 3.
- Kowalewski E., Ziemiak M.P., *Stypizowane stany faktyczne, w których refundacja kosztów najmu pojazdu zastępczego nie jest adekwatna*, „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Iuridica” 2020, nr 92.
- Krajewski M., *Dochodzenie roszczeń o naprawienie szkody w postaci kosztów najmu pojazdu zastępczego w ramach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych: możliwości ograniczenia liczby lub usprawnienia postępowań sądowych*, Instytut Wymiaru Sprawiedliwości, Warszawa 2016.
- Lewicki W., *Istota zmian w sektorze napraw samochodów osobowych po wprowadzeniu wyłączeń sektorowych na rynku motoryzacyjnym w Polsce – nowy charakter części zamiennych*, IV Międzynarodowa Konferencja Naukowa TRANSPORT 2014, Nowe rozwiązania techniczne, organizacyjne i ekonomiczne w transporcie, Kazimierz Dolny 2014.
- Lewicki W., *Analiza skutków organizacyjnych i ekonomicznych wpływu wyłączeń sektorowych na proces likwidacji szkód komunikacyjnych w Polsce*, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa” 2017, nr 11.
- Łazarska A., *„Sprawy masowe” z udziałem biegłych, na przykładzie spraw o odszkodowanie za wynajem pojazdu zastępczego – refleksje sędziego na tle orzecznictwa sądów warszawskich*, „Prawo w Działaniu” 2017, nr 31.
- Maliszewska M., *Roszczenie o zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego wobec zakładu ubezpieczeń*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2013, nr 2 [15].
- Olędzka A., *Kilka uwag o uprawnionym do dochodzenia roszczenia o pokrycie (zwrot) kosztów najmu pojazdu zastępczego*, „Studia Iuridica” 2011, nr 53.
- Orlicki M., *Ubezpieczenia obowiązkowe*, Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- Pytkowski M., *Głos do uchwały Sądu Najwyższego z dnia 24 sierpnia 2017 r., Sygn. Akt III CZP 20/17, w sprawie kompensacji wydatków poniesionych przez poszkodowanego na najem pojazdu zastępczego*, „Acta Universitatis Lodzianensis. Folia Iuridica” 2020, nr 31.
- Ryczałt pomysłem na zastępcze samochody, <https://www.rp.pl/ubezpieczenia-i-odszkodowania/art4856141-ryczalt-pomyslem-na-zastepcze-samochody> [dostęp: 22.09.2021].
- Skibińska R., *Pandemia nie obniży kosztów ubezpieczeń komunikacyjnych. Obserwator Finansowy*, <https://www.obserwatorfinansowy.pl/bez-kategorii/rotator/pandemia-nie-obnizy-kosztow-ubezpieczen-komunikacyjnych/> [dostęp: 22.09.2021].
- Sokołowski K., *Głos do wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 23 października 2015 r., I ACa 185/15*, „Radca Prawny” 2019, nr 1.
- Szczurowski T., *Odszkodowanie za utratę możliwości korzystania z uszkodzonego pojazdu – glosa – III CZP 5/1*, „Monitor Prawniczy” 2012, nr 9.
- Tkaczyk W., *Rynek części zamiennych w dobie koronawirusa*, <https://www.autoexpert.pl/artykuly/rynek-czesci-zamiennych-w-dobie-koronawirusa> [dostęp: 22.09.2021].
- Ubea.pl, *Wzrost wartości szkód tworzy presję cenową*, „Gazeta Ubezpieczeniowa” 2021, nr 13, <https://arceurope.pl/blog/raport-o-stanie-uslug-car-assistance-w-europie-covid-19> [dostęp: 22.09.2021].
- <https://gu.com.pl/wzrost-wartosci-szkod-tworzy-presje-cenowa> [dostęp: 22.09.2021].
- <https://multiholiday.pl/raport-jak-wyglada-rynek-wynajmu-samochodow> [dostęp: 29.03.2022].

<https://www.reportlinker.com/report-summary/Car-Rental/134536/European-Car-Rental-Industry.html?tstv=no-test> [dostęp: 29.03.2022].

https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/regulacje_i_praktyka/rekomendacje_i_wytyczne/sektor_ubezpieczeniowy/Wytyczne/likwidacja_szkod_z_ubezpieczen_komunikacyjnych?articleId=41877&p_id=18 [dostęp: 22.09.2021].

Ziemiak M.P., *Zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego z perspektywy ubezpieczycieli*, Konferencja zorganizowana przez Kwartalnik Stowarzyszenia Sędziów polskich „Iustitia” i Wydawnictwo CH Beck *Odszkodowanie za najem pojazdu zastępczego*, Warszawa 2013.

The basis for determining the time of repairing a vehicle in the context of the reimbursement of the cost of a replacement vehicle rental

Observations of the market reality indicate that despite the publication of the Financial Ombudsman's report entitled "Supervisory Guidelines on Motor Claims" there are still numerous disputes between the aggrieved party and the insurance company. One area of controversy is the issue of reimbursement of the cost of hiring a replacement car. In particular, a significant research problem is the correct determination of the time needed to repair the vehicle, where the direct economic dimension is perceived in the form of reimbursement of the replacement vehicle rental costs.

Numerous discrepancies, both in the proceedings of insurance companies, court experts and the jurisprudence of courts, encouraged the authors to introduce the topics in terms of technological, organizational and real repair time definition. This article attempts to describe the differences resulting from the adoption of a replacement vehicle rental for the calculation and the cost of its reimbursement of variables defined as: technological, organizational and the actual vehicle repair time. For empirical purposes, a case study was used – a numerical experiment consisting in comparing these parameters with the actual expenditure of time needed to repair vehicles. All considerations have been supplemented with a conceptual approach to calculating the real time to repair a vehicle.

The presented research results can find their practical application both in the work of insurance companies, court experts and representatives of legal professions representing individual parties to a court dispute. Bearing in mind that the available literature lacks interdisciplinary studies relating to the essence of technological, organizational and actual repair time definition in relation to the replacement vehicle rental and its refund costs.

Keywords: vehicle rental, real repair time, economic dimension, partial loss in the motor vehicle third party liability insurance contract.

WOJCIECH LEWICKI – Wydział Ekonomiczny, Zachodniopomorski Uniwersytet Technologiczny w Szczecinie.

JAN LEWICKI – Stowarzyszenie Rzecznawców Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego EKSPERTMOT w Warszawie.

