



Adrian R. Sklorz - ekspert firmy AUTO-ELEMENTS, wykładowca na szkoleniach z zakresu prawa obowiązującego serwisy samochodowe w Unii Europejskiej i w Polsce (www.GVO.pl), prezes „Fundacji Upowszechniania Kultury Prawnej i Technicznej oraz Wiedzy o Wolnym Rynku MULTI-EXPERT” (www.expert.org.pl)

### Kto zyska, kto straci?

Autor zastrzega, że dzisiejsze rozważania nie mogą pretendować do miana absolutnie obiektywnych i pewnych. Nie ma takiego ośrodka analitycznego w Europie, który potrafiłby dziś ściśle przewidzieć skutki GVO - spierają się o to fachowcy, ścierają ich poglądy. Tym niemniej, dysponując z jednej strony szerszą znajomością treści GVO, a z drugiej - wieloletnim, praktycznym rozeznanem rynku motoryzacyjnego i ubezpieczeniowego, można pokusić się o przewidywanie głównych zależności i podstawowych zmian. Umówmy się więc dla celów pogładowych, że poniższa prognoza ma prawdopodobnie wiarygodność rzędu „80%”.

**Równocześnie zastrzegam, że jest to unikatowe opracowanie autorskie i wyrażam zgodę na jego cytowanie, kopiowanie, powielanie i rozpowszechnianie - w całości lub w fragmentach - wyłącznie w razie powołania się na niniejsze źródło przy cytowaniu lub kopiowaniu.**

Kolejne grupy i podmioty będą tu omówione w kolejności od tych, dla których zyski - moim zdaniem - znacznie przeważają nad stratami (konsumenci, firmy ubezpieczeniowe), poprzez tych, którzy z jednej strony zyskują, ale mogą się też obawiać pewnych strat (dealerzy, sektor niezależny), aż po tych, którzy na GVO w łącznym bilansie tracą (koncerny samochodowe).

Za każdym razem zobrazujemy bilans danej grupy przy pomocy grafu - przyznamy od 0 do 5 punktów dodatnich (kule zielone) za potencjalne korzyści, i od 0 do 5 punktów ujemnych (kule czerwone) za przewidywane straty. Obok pokażemy w formie słupka oraz liczby punktów bilans tak oszacowanych korzyści i strat. Niżej wymienimy listę korzyści i strat, z tym że obszerność zastosowanego opisu korzyści i strat nie musi odpowiadać kulom na grafie - po prostu jedne czynniki są ważniejsze, inne mniej istotne, poza tym jedne dotyczą będą całą grupę, inne tylko jej część (np. tylko największe warsztaty niezależne).

1 KONSUMENTY (czyli WŁAŚCICIELE I UŻYTKOWNICY AUT)		
korzyści	straty	bilans
● ● ● ●	●	+ 3 pkt

2 ZAKŁADY UBEZPIECZEŃ		
korzyści	straty	bilans
● ● ●		+ 3 pkt

# Kto zyska, a kto straci na GVO?

Dokończenie ze str. 1

### Korzyści dla konsumentów:

- Odczuwalnie spadną ceny usług motoryzacyjnych, zwłaszcza w grupie usług średniozaawansowanych, wykonywanych w serwisach autoryzowanych i nieautoryzowanych wyposażonych w przyrządy pomiarowe i aparaturę o przeciętnym poziomie technologicznym (usługi w garażach już raczej nie potanieją, także ceny usług wykonywanych z użyciem unikatowego sprzętu mogą pozostać na dotychczasowym poziomie).
- Nieco spadną ceny części oryginalnych.
- Zwiększy się dostępność tańszych części nieoryginalnych, w szczególności będą one dostępne także w autoryzowanych warsztatach.
- Gwałtownie zwiększy się możliwość atrakcyjnego, okazjonalnego zakupu samochodu (internet, także możliwość zamawiania i zakupu w innym państwie osobiście lub poprzez agenta, ponadto negocjacje cenowe z dealerami lokalnymi itd.).
- Bardzo prawdopodobne jest zjawisko znacznego przedłużenia wskutek GVO czasu gwarancji udzielanych przez producentów na nowe samochody nabywane w autoryzowanych salonach (tą metodą koncerny samochodowe będą utrudniały wejście na rynek niezależnym serwisom i dystrybutorom części).
- Istnieje kontrowersyjny pogląd, że ogólne ceny samochodów spadną (ogólnie taka tendencja zarysuje się w Europie m.in. ze względu na konkurencję pomiędzy dealerami, ale trudno przewidzieć czy odczujemy ją w Polsce, skoro koncerny już wcześniej stosowały tu niższe ceny dostosowane do niskiej zarobkowości naszego społeczeństwa?).
- Kontrowersyjny jest też pogląd, że spadną ceny polis ubezpieczeniowych (firmy ubezpieczeniowe wraz z nadejściem GVO będą z pewnością potrafiły obniżyć koszty napraw powypadkowych, ale można mieć wątpliwości, czy zechcą oddać te zyski konsumentom - nastąpi to dopiero w momencie jakiegokolwiek kolejnej wojny cenowej między zakładami ubezpieczeń).

**Straty i zagrożenia dla konsumentów:**

- W razie poniesienia niezawinionej szkody w wypadku komunikacyjnym, refundowanej z czyjejs polisy OC, trudniej będzie uzyskiwać od zakładów ubezpieczeń zwrot kosztów naprawy z użyciem części oryginalnych z logo producenta auta (patrz dalej - zakłady ubezpieczeń), a w rezultacie będą się mnożyły nieprzyjemne sytuacje na styku kierowcy - zakłady ubezpieczeń.
- Zwłaszcza w pierwszym okresie GVO mogą nastąpić pewne praktyczne perturbacje z naprawami gwarancyjnymi (kto może a kto nie, kto je aktualnie wykonuje, a kto nie itp.).
- Zwiększy się prawdopodobieństwo nieuczciwości w serwisie autoryzowanym polegającej na użyciu do naprawy części nieoryginalnej, bez wiedzy lub nawet wbrew woli kierowcy.

### Korzyści dla ubezpieczycieli:

- W wyniku zaostrożonej konkurencji spadną ceny usług motoryzacyjnych (dla udowodnienia, iż serwisy autoryzowane mają rezerwy cenowe odwołując się do przytoczonych w pierwszym, wakacyjnym odcinku wykładu w numerze 7-8/2003 „Nowoczesnego Warsztatu” szczegółowych wyników badań przeprowadzonych na rynku brytyjskim, gdzie porównywano relacje pomiędzy stawkami Rbg w serwisach autoryzowanych i niezależnych oraz porównywano jakość ich usług).
- W przypadku szkód z OC, pojawi się możliwość prawnego uzasadnienia dla stosowania do naprawy części oryginalnych spoza sieci producenta auta (np. oryginalnego reflektora z logo Magneti-Marelli, lecz bez loga Fiata) lub tzw. części o porównywalnej jakości - obecnie przy szkodach z OC wymuszanie takiego postępowania przez zakłady ubezpieczeń jest bezprawne, a stosujące te praktyki zakłady liczą tylko na niski poziom kultury prawnej i wiedzy społeczeństwa oraz niewydolność polskich sądów - tymczasem po wejściu GVO powstanie szansa dla ubezpieczycieli na obniżanie wysokości odszkodowań *lege artis*.

### Straty i zagrożenia dla ubezpieczycieli:

- Nie widzę.

3 NIEZALEŻNI PRODUCENCI I DYSTRYBUTORZY CZĘŚCI		
korzyści	straty	bilans
● ● ●		+ 2 pkt

### Korzyści dla niezależnego sektora części zamiennych:

- Gwałtownie poszerza się rynek zbytu, znikają wiele sztucznych barier administracyjnych i prawnych, które chroniły koncerny samochodowe, będą się tworzyły zupełnie nowe kanały dystrybucji.

### Straty i zagrożenia dla niezależnego sektora części:

- Do tej pory producenci aut stosowali sztywną politykę dość wysokich cen części oryginalnych ograniczając się do odgradzania podległej im sieci dealerów od wolnego rynku przy pomocy rygorów formalnych - jednak trudno przypuszczać, by w warunkach wolnego rynku nie przystąpili do walki, a że ich potencjał finansowy w porównaniu do rozproszonego sektora niezależnego jest potężny, można spodziewać się agresywnych działań, zamykania dostępu do technologii itp.

- Ponadto w krajach, w prawodawstwie których nie funkcjonuje silna tzw. „klauszula reperacji” (patrz poprzedni odcinek wykładu w numerze 10/2003 „Nowoczesnego Warsztatu”) istnieją obawy o faktyczne blokowanie GVO w zakresie części przez koncerny samochodowe poprzez patentowe chronienie wzorów części zamiennych (dotyczy tylko części widocznych podczas eksploatacji).

4 OBECNI DEALERZY AUTORYZOWANI		
korzyści	straty	bilans
● ● ● ●		+ 2 pkt

### Korzyści dla dealerów:

- Jeżeli uzyskają ponownie autoryzację, wtedy gwałtownie rośnie ich niezależność od koncernu samochodowego (umowa na czas nieokreślony musi zawierać 2-letni okres wypowiedzenia z obowiązkiem wskazania jego ewentualnych przyczyn albo okres 1-roczy plus odszkodowanie, alternatywą jest umowa czasowa 5-letnia z obowiązkiem poinformowania przez koncern samochodowy o ewentualnym zamiarze jej nieprzedłużania z 6-miesięcznym wyprzedzeniem).

- Dealerzy mają po GVO prawo stosowania dużo bardziej rozbudowanych form marketingu przy sprzedaży aut (szczegóły zależą od typu dystrybucji, jaką dla danego obszaru wybierze koncern samochodowy), w tym mogą w nieograniczony sposób używać internetu traktowanego odtąd jako tzw. sprzedaż pasywna, mogą przyjmować zamówienia na samochody od klienta końcowego z dowolnego kraju i zamawiać w koncernie żadaną przez tego klienta kompletację auta, a w walce konkurencyjnej nie mogą być ograniczani narzucaną przez koncern minimalną ceną sprzedaży klientowi końcowemu.

- W szczególności dealerzy w tzw. systemie dystrybucji selektywnej będą mogli od 1 października 2005 swobodnie uruchamiać swoje filie bez pytania koncernu samochodowego o zdanie (dla silnych dealerów to zaleta, ale dla słabszych musimy to samo wskazać jako wadę GVO i zagrożenie).

- Mają prawo starać się o autoryzację innej marki (tzw. *multi-branding*) zarówno w zakresie sprzedaży aut, jak i serwisu - z tym wiąże się rewolucyjna i najbardziej spopularyzowana w prasie innowacja GVO, przedstawiana tam w formie zapowiedzi powstawania tzw. multi-salonów.

- Dealerzy mogą dostosować swoją strukturę do rzeczywistych potrzeb (mogą prowadzić samą sprzedaż aut lub sam serwis albo łączyć te aktywności - koncern nie może nic narzucać);

- Mają prawo naprawiać samochody dowolnych marek - albo jako serwisy autoryzowane tamtych marek, albo jako warsztaty niezależne - bez jakichkolwiek ograniczeń ze strony macierzystego koncernu.

- Mają prawo kupowania części oryginalnych z innych źródeł oraz prawo stosowania do napraw aut autoryzowanej marki zarówno części oryginalnych z innych źródeł, jak i nieoryginalnych tzw. części o porównywalnej jakości (o ile nie jest to naprawa gwarancyjna lub bezpłatna naprawa serwisowa) - to uregulowanie zasadniczo poszerza możliwość konkurencyjnego dotarcia do sektora warsztatów niezależnych.

- Uzyskana umowa dealerska staje się wartością handlową - dealer, który rezygnuje z kontynuowania interesu ma prawo sprzedaży zakładu wraz z umową innemu dealerowi tej samej marki (zgoda koncernu samochodowego nie jest wymagana, umowa dealerska przejdzie automatycznie na kupującego).

### Straty i zagrożenia dla dealerów:

- Aby skorzystać z powyższych zalet, najpierw trzeba uzyskać ponownie autoryzację (wraz z GVO następuje wymiana wszystkich dotychczasowych umów dealerskich), być może nie wszyscy ją uzyskają, a kto lubi taką atmosferę niepewności? tym bardziej, że koncerny samochodowe bardzo umiejętnie tę atmosferę podsycają - nowe umowy określają bardzo wysokie standardy wyposażenia dealera, często niższe marże, a są ujawniane dealerom dopiero w ostatniej chwili, tuż przed upływem dopuszczalnego terminu wymiany.

- Trzeba będzie umieć walczyć skutecznie z konkurencją dealerów-sąsiadów (tzw. „*intra-brand competition*”), reagować na ich obniżki cen, wykazywać własną inicjatywę marketingową; jeszcze trudniej będzie po 1 października 2005, gdy obcy dealer będzie mógł po drugiej stronie ulicy postawić nam swoją filię (a w zakresie serwisu jest to właściwie możliwe natychmiast po wejściu GVO!).

- Na autoryzowane serwisy naciskał też będzie sektor dużych warsztatów niezależnych, które mają po GVO otwarty dostęp do szkoleń w koncernach samochodowych, do informacji technicznej, do specjalistycznego wyposażenia i do części oryginalnych.

- Szczególnie, że sektor warsztatów niezależnych ma na starcie dużo większe doświadczenie ze stosowaniem części nieoryginalnych - dealerzy będą teraz musieli się nauczyć kupowania i rozróżniania części nieoryginalnych naprawdę dobrej jakości (a realna „jakość” i realny „system kontroli jakości” to coś zupełnie innego niż reklama - w reklamie niezależnych dystrybutorów wszystko będzie przedstawiane jako „super” i „naj-”).

- Przewidywane zmiany w systemie rozliczeń kosztów części zamiennych przez firmy ubezpieczeniowe mogą ograniczyć zyski dealerów.

- Stawka roboczogodziny w autoryzowanych serwisach na wolnym rynku prawdopodobnie spadnie (komentarz przedstawiłem już przy pierwszej „korzyści” wymienionej w części dotyczącej zakładów ubezpieczeń).

5 OBECNI SUBDEALERZY AUTORYZOWANI		
korzyści	straty	bilans
?		

### Korzyści dla subdealerów:

- Jeżeli reprezentowali wysoki poziom technologiczny i mają rezerwy kapitałowe, to nadszedł właściwy czas, aby „ominąć układy”, uzyskać własną autoryzację i wyswobodzić się na niezależność (najbardziej jednoznaczna jest sytuacja subdealerów serwisowych, bo w zakresie serwisu obowiązuje tzw. dystrybucja selektywna jakościowa i koncern samochodowy nie może od-

mówić autoryzacji podmiotowi, który spełnia wszystkie wymagania określone w opublikowanych przez koncern tzw. „standardach”, co więcej – przypomnijmy – przy dobrym wyposażeniu nie stoi teraz na przeszkodzie, aby starać się o autoryzację kilku marek);

#### Straty i zagrożenia subdealerów:

- To będzie dla subdealerów niepewny okres - czy zaryzykować konflikt z dealerem i starać się o własną autoryzację? (szczególnie trudna może być sytuacja subdealerów zajmujących się sprzedażą samochodów na obszarach objętych po GVO systemem dystrybucji selektywnej, bo nowe GVO nie zna takiego pojęcia jak „autoryzowany subdealer”, tj. dealer może wtedy sprzedawać samochody np. w swojej filii, ale nie przez obcy podmiot o statusie „subdealera” - więc dzisiejszy subdealer albo próbuje uzyskać status „pełnego” dealera, albo przeistoczy się w agenta zbierającego indywidualne zamówienia klientów, albo co? - prawdopodobnie pracują nad rozwiązaniem problemu prawnicy koncernów samochodowych).

6 WARSZTATY I SIECI SERWISOWE NIEZALEŻNE		
korzyści	straty	bilans
?		
●		
●		
●		
	●	
	?	

#### Korzyści dla warsztatów niezależnych:

- Otwiera się pełny dostęp do informacji technicznej, do części oryginal-

nych, do szkoleń w koncernach samochodowych, do wyposażenia, narzędzi, przyrządów - nawet bez uzyskania autoryzacji jest potem szansa na przejęcie części bardziej zaawansowanych usług wykonywanych dotąd tylko w serwisach autoryzowanych. O skali czekającej nas rewolucji niech świadczy aktualna informacja: koncern paliwowy Shell założył w Polsce firmę „Shell Auto Service”, która właśnie w tych dniach wykupiła całą polską sieć stacji szybkiej obsługi „Kwik-Fit”. Docelowo „Shell Auto Service” chce dysponować w tej sieci w Polsce ponad 70 nowoczesnymi stacjami serwisowymi, których zakres usług ma daleko wykraczać poza poziom wymiany klocków hamulcowych itp.

- Ale to nie wszystko - jak pisaliśmy, dla najlepszych otwierają się teraz „drzwi” do autoryzacji, której koncern samochodowy nie będzie mógł im odmówić w razie spełniania wymagań jakościowych (co do przeszkolenia, wyposażenia itp.) określonych w standardach, co więcej, najlepsze warsztaty niezależne mają teraz szansę nawet na kilka autoryzacji serwisowych różnych marek aut równocześnie.

#### Straty i zagrożenia dla warsztatów niezależnych:

- Silne warsztaty i sieci niezależne mogą skorzystać, ale średnie i słabe? nie będzie ich stać na doposażenie się, skorzystanie z GVO i odbieranie klientów serwisom autoryzowanym, za to mogą odczuć efekt przeciwny - autoryzowane serwisy uprawnione do stosowania części nieoryginalnych i zmuszone przez rynek do obniżenia stawek roboczogodzin, mogą teraz odbierać klientów warsztatom niezależnym (tym ostatnim pozostanie jedynie obrona w postaci dalszego obniżania stawek za

usługi, ale czy one mają jeszcze jakieś rezerwy?).

- Przewidywane zmiany w systemie rozliczeń kosztów części zamiennych przez firmy ubezpieczeniowe mogą ograniczyć zyski także warsztatów niezależnych.

7 KONCERNY SAMOCHODOWE		
korzyści	straty	bilans
●		
	●	
	●	
	●	
	●	
		- 3 pkt

#### Korzyści dla koncernów:

- Niewiele tu widać korzyści, chyba tylko tyle, że zostaną zmuszone przez szerszą konkurencję do przekształceń struktury, optymalizacji swoich działań i szukania oszczędności, a to w dłuższej perspektywie może lepiej przygotować te kolosy do nieznanych wyzwań przyszłości.

#### Straty i zagrożenia dla koncernów:

- Utrata różnych sztucznych, administracyjnych, nierynkowych metod na zarabianie pieniędzy - z ustalaniem sztucznych cen zbytu na poszczególne kraje na czele (np. w myśl rozumowania, że Niemcy są bogaci, to niech płacą wyższe ceny za samochody).
- Koniec niepodzielnego panowania nad autoryzowanym dealerem, przeliczenia na niego kosztów reklamy, szantażowania wypowiedzeniem umowy z dnia na dzień (jest tajemnicą poliszynela, że dealerzy, do których ruiny

m.in. przyczyniły się własne koncerny samochodowe mogłyby założyć już w Polsce spore stowarzyszenie).

- Prawdopodobnie znaczący ubytek zysków na handlu częściami zamiennymi - czasy centralnie ustalanych cenników, które wszyscy muszą honorować, raczej odchodzą do historii.

8 KRAJOWE PRZEDSTAWICIELSTWA KONCERNÓW SAMOCHODOWYCH		
korzyści	straty	bilans
●		
	●	
	●	
	●	
	●	
		- 4 pkt

#### Korzyści i zagrożenia dla krajowych przedstawicielstw koncernów:

- Jeśli jest to przedstawicielstwo należące już w całości do koncernu, to bilans wygląda tak jak dla samego koncernu (patrz wyżej), natomiast jeśli jest to niezależny podmiot funkcjonujący na zasadzie umowy z koncernem, to dochodzi kolejne zagrożenie w postaci niepewności jutra, bowiem w obliczu GVO w koncernach zarysowała się wyraźna tendencja do bezpośredniego przejmowania części struktur zbytu, np. Mercedes intensywniej buduje własne punkty sprzedaży i serwisowania aut, Volkswagen wykupuje punkty istniejące, a np. Seat zastępuje swoich przedstawicieli w kolejnych krajach własnymi oddziałami (w Niemczech

Seat dokonał takiej zmiany w 2001, teraz przyszła kolej na mniejsze kraje: w 2003 wymiana nastąpiła w Norwegii i Portugalii, w Irlandii już rozpoczęto na ten temat rozmowy z dotychczasowym importerem - kto następny?).

Temat GVO w zakresie serwisu i handlu częściami zamiennymi został w treści czterech kolejnych odcinków wykładu w zasadzie omówiony.

W jednym z następnych odcinków pokrótce przedstawimy problematykę zmiany zasad sprzedaży samochodów w ramach GVO, bo dochodzą nas głosy, że dla części Czytelników jest to jednak temat także interesujący.

Ciekawe będzie też zajrzeć do Unii Europejskiej - co tam się dzieje w chwili wprowadzania reguł GVO? W Polsce trwa walka koncernów o opóźnienie GVO, a czy w Unii jest spokojnie? Uprzedzę fakty, i powiem, że nie sprawdziły się katastroficzne przepowiednie i 1 października 2003 nie było żadnego kataklizmu. Mało tego, znaczna część konsumentów w ogóle nie zauważyła wejścia w życie GVO - to po prostu wymaga czasu i odbywa się ewolucyjnie. Jednak jest faktem, że napięcia pomiędzy dealerami oraz koncernami samochodowymi są w tej chwili w Unii znaczne i w tej sprawie będą chciał Państwu złożyć wkrótce szczegółową relację.

A potem ewentualnie jeszcze odpowiem na pytania zgłoszone podczas publikacji cyklu o GVO.

Adrian R. Sklorz