

Historia jednej branży

Autor: Jan Iwanik

Kilka lat temu pojawiły się w Polsce kancelarie odszkodowawcze. Firmy te ułatwiają ofiarom wypadków odzyskanie odszkodowania od towarzystw ubezpieczeniowych. Niestety ta pożyteczna branża staje się na naszych oczach kolejnym przykładem szkodliwego przejmowania przez państwo kontroli nad gospodarczą aktywnością kreatywnych obywateli.

Problem

W wielu wypadkach odzyskanie odszkodowania od ubezpieczyciela może być trudne. „Likwidacja szkód” jest skomplikowana z samej swej natury. Trudno jest zlikwidować zwłaszcza duże szkody, szczególnie jeśli są ranni lub ofiary. Ustalenie faktów, sytuacji prawnej, wskazanie winnych i wyznaczenie odszkodowania może ciągnąć się latami. Czasem powodem trudności może być zła wola ubezpieczyciela.

Przy likwidacji szkody interes ubezpieczonego i interes ubezpieczyciela są sprzeczne. Ofierze wypadku trudno jest walczyć o swoje prawa w konfrontacji z doświadczonym w tych sprawach ubezpieczycielem. Mało kto ma czas i ochotę bliżej zapoznawać się z całą procedurą.

Rozwiązanie

Twórczy przedsiębiorcy znaleźli rozwiązanie tego poważnego problemu – powstały kancelarie odszkodowawcze, które reprezentują ofiary w sporze z ubezpieczycielami. Strony umawiają się co do usługi i wysokości wynagrodzenia.

Ponieważ kancelarie spełniają społecznie użyteczną funkcję, działalność jest zyskowna. Ponieważ jest zyskowna, kancelarii przybywa.

Dodatkowym efektem działania kancelarii jest, że mądrzejsze firmy ubezpieczeniowe przyspieszają likwidację szkód. Szkody opłaca się likwidować szybko, bo zmniejsza to ryzyko uwikłania w sprawę kancelarii odszkodowawczej, a więc znacznie obniża wypłacone odszkodowania.

Głupota

Pierwszy głośny krytyczny artykułów o kancelariach odszkodowawczych pojawił się w „Dzienniku” w lutym 2008 roku, później pisały o tym także inne gazety. Dziennikarze opisujący kancelarie odszkodowawcze występują zwykle z pozycji moralizatorskiej i zarzucają im żerowanie na ludzkiej niewiedzy, nieetyczne sposoby pozyskiwania klientów i pobieranie wysokich prowizji.

Lepiej niż dziennikarze, wartość kancelarii odszkodowawczych rozumieją tysiące osób, które dobrowolnie, mimo wysokich nominalnych kosztów (często 30% odszkodowania, które jednak zwykle jest wyższe, gdy zaangażowana jest kancelaria), korzystają z takich usług. Oni wiedzą, że często „prawo do odszkodowania” pozostaje tylko prawem jeśli o faktyczną wypłatę nikt nie walczy.

Dziennikarze piszący o sprawie widzą tylko cierpiącą osobę i prowizję płaconą prawnikowi. To wystarczy, by wydać moralny osąd gdy emocje przysłaniają racjonalną analizę.

Niekompetencja

Oburzenie dziennikarzy dzielą pracownicy rządowi. Działania kancelarii odszkodowawczych za nieetyczne uznali Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych, Rzecznik Ubezpieczonych i inne autorytety moralne.

Oficjalny katalog zarzutów nosi tytuł „Kancelarie odszkodowawcze z perspektywy Rzecznika Ubezpieczonych”. Główne wątpliwości Rzecznika odnoszą się do „etyczności” i „profesjonalizmu” działania kancelarii odszkodowawczych. Nie kwestionowana jest za to skuteczność ściągania odszkodowań. W publikacji Rzecznik dokumentuje, skąd czerpie swoją wiedzę na temat kancelarii. Otóż posługuje się:

[obserwacjami] Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego jak też sygnałami pochodzącymi od pośredników ubezpieczeniowych, przedstawicieli korporacji prawniczych oraz samorządowej organizacji zrzeszającej zakłady ubezpieczeń.

Wszystkie te instytucje reprezentują interesy ubezpieczycieli, są konkurencją dla kancelarii odszkodowawczych i cierpią na skutecznym ściąganiu odszkodowań. Rzecznikowi Ubezpieczonych pomyliło się najwyraźniej czym jest rzecznikiem!

Na podstawie informacji uzyskanych od powyższych instytucji w kwietniu 2009 r. Rzecznik złożył wniosek do Ministra Finansów, by ten rozpoczął reglamentację i regulację działalności kancelarii odszkodowawczych. Komisja Nadzoru Finansowego życzliwie odniosła się do wniosku w październiku 2009 r.

Instytucje rządowe są często wykorzystywane przez co sprytniejszych graczy rynkowych i stają się instrumentem wyzysku klientów i słabszych konkurentów przez podmioty o silniejszej pozycji. Taka jest natura władzy politycznej.

Etyka przemocy

Wolny rynek nie jest przyjacielem ustatkowanego przedsiębiorcy. Wolny rynek jest przyjacielem konsumenta i młodego przedsiębiorcy. Większość przedsiębiorców woli system, w którym ich pozycja chroniona jest przez państwo

poprzez ustanowienie monopolu, subsydiów lub przynajmniej ograniczenie konkurencji.

Tak samo jest na rynku odszkodowawczym. Przez ostatnich kilka lat liczne kancelarie odszkodowawcze próbowały ograniczyć konkurencję poprzez wprowadzenie wspólnych „kodeksów etycznych”. Żadna z prób nie powiodła się, jako, że na wolnym rynku trudno jest uformować skuteczny kartel, zmwowę cenową i inne porozumienia ograniczające konkurencję.

Zrozumiała to firma odszkodowawcza Casus, która zaproponowała w zeszłym miesiącu „dobrowolny kodeks etyczny”, który jednak w pierwszej kolejności zaprezentowała do zaopiniowania Rzecznikowi Ubezpieczonych. Reszcie rynku kodeks ogłoszony zostanie dopiero z urzędowym błogosławieństwem. Według magazynu „Parkiet”, kodeks zawiera propozycję regulacji wysokości wynagrodzenia i sposobu pozyskiwania klientów.

Trudno znaleźć rozsądny system etyczny, który pochwalałby przymuszanie konkurentów i ich klientów do podporządkowania się preferowanym przez siebie zasadom. Jednak to właśnie „etyka” jest w tym przypadku hasłem, w myśl którego jedni próbują kontrolować drugich posługując się aparatem państwa.

Regres

W ten sposób ostatnim etapem imponującego rozwoju potrzebnej ludziom branży jest przejście nad nią kontroli przez biurokratów powiązanych z lepiej ustosunkowanymi graczami na rynku, co w konsekwencji przyczyni się do spowolnienia postępu i rozwoju społeczeństwa.

Bilans tego przejścia:

- tysiące osób nie odzyska lub odzyska mniejsze odszkodowania z powodu mniejszej dostępności usług odszkodowawczych;
- istniejący gracze rynkowi uzyskują rentę ekonomiczną z tytułu ograniczonej konkurencji;
- kancelarie lepiej zaprzyjaźnione z instytucjami nadzoru uzyskają pewną przewagę nad kancelariami gorzej ustosunkowanymi;
- powstanie kilkadziesiąt nowych miejsc pracy w jakimś ministerstwie;
- zniknie sto kilkadziesiąt miejsc pracy gdzieś w gospodarce na skutek podwyżki podatków potrzebnej do sfinansowania miejsc pracy w ministerstwie;
- kancelarie będą działać bardziej jednolicie, a więc bardziej przewidywalnie (dobra wiadomość dla osób lubiących jednolitość);
- pracownicy kancelarii odszkodowawczych będą mieli formalnie wyższe kwalifikacje (dobra wiadomość dla osób ceniących formalne kwalifikacje);
- wrażliwi dziennikarze doznają poczucia dobrze spełnionego obowiązku (o ile nadal śledzą sprawę).

Tak działa społeczna gospodarka rynkowa stanowiąca podstawę ustroju gospodarczego Rzeczypospolitej Polskiej.

Ciekawe linki:

- http://dziennik.pl/multimedia/article118931/Wydarzenia_Polsatu_Lowcy_odszkodowan.html
- http://www.dziennik.pl/wydarzenia/article119067/Uzdrowicielska_moc_agenta.html
- http://wyborcza.pl/1,76842,6846426,Lowcy_nieszczesc_czarne_owce.html
- <http://www.bankier.pl/wiadomosc/Kancelarie-odszkodowawcze-trafia-pod-nadzor-KNF-2036982.html>
- http://www.rzu.gov.pl/publikacje/artykuly-pracownikow-i-wspolpracownikow/Krystyna_Krawczyk_Aleksander_Daszewski_Kancelarie_odszkodowawcze_z_perspektywy_Rzecznika_Ubezpieczonych_Monitor_Ube_2054
- <http://odszkodowanie24.blogspot.com/2009/07/raport-rzecznika-praw-ubezpieczonych.html>
- <http://gospodarka.gazeta.pl/gospodarka/1,58480,4895932.html>
- http://www.gu.com.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=35135&Itemid=239
- http://www.rzu.gov.pl/aktualnosci-z-rynku/ubezpieczenia-majatkowe/Gdzie_etyka_lowcow_odszkodowan_2065
- http://wyborcza.pl/1,76842,6846426,Lowcy_nieszczesc_czarne_owce.html
- http://www.rzu.gov.pl/aktualnosci-z-rynku/ubezpieczenia-majatkowe/Kancelarie_odszkodowawcze_przygotowuja_brzowy_kodeks_dobrych_praktyk_2370