Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka ;)

Płacę Więcej, Bo Nie Chce Mi Się Zadzwonić

Jak regularnie przeglądać rachunki, umowy i taryfy oraz negocjować koszty usług bez spędzania życia na infolinii



Mamy problem. Ale spokojnie.
Da się go rozwiązać i jeszcze będzie z czego się pośmiać.

Płacę Więcej, Bo Nie Chce Mi Się Zadzwonić

Jak regularnie przeglądać rachunki, umowy i taryfy oraz negocjować koszty usług bez spędzania życia na infolinii

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 978-83-8483-775-7

ALL-IN Rafał Płonkowski



SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Ile kosztuje zdanie „zajmę się tym później” 11

Rozdział 2 - Telefon waży więcej niż rachunek 20

Rozdział 3 - Promocja, która oszczędza głównie na prawdzie 30

Rozdział 4 - Umowa nie kończy się wtedy, kiedy kończy się promocja 40

Rozdział 5 - Abonamenty-widma, czyli kto pozwolił im mieszkać na twoim koncie? 50

Rozdział 6 - Lojalność to nie abonament na wdzięczność 59

Rozdział 7 - Płacisz za zapas, którego nigdy nie wykorzystasz 67

Rozdział 8 - Trzy hasła, dwa konta i jeden człowiek, który niczego nie pamięta 76

Rozdział 9 - Domowy przegląd rachunków, który nie pożera soboty 86

Rozdział 10 - Negocjowanie ceny bez udawania prezesa wielkiej korporacji 96

Rozdział 11 - Jeden dobry e-mail zamiast trzech godzin na infolinii 106

Rozdział 12 - Zmiana dostawcy bez wyłączania sobie życia 116

Rozdział 13 - Rachunek z kosmosu, czyli jak reklamować bez utraty cierpliwości 127

Rozdział 14 - Z licznikiem się nie negocjuje, ale można przestać go ignorować 137
Rozdział 15 - Kiedy operator mówi „nie”, a konkurencja nie odbiera 147
Rozdział 16 - Kiedy nie ma z czego płacić, rabat nie wystarczy 156
Rozdział 17 - Kiedy życie nie ma czasu na twoje oszczędności 166
Rozdział 18 - Rabat nie jest wieczny, a pamięć jeszcze mniej 176
Rozdział 19 - Rachunki nie wiedzą, że twoje życie się zmieniło 186
Rozdział 20 - Nie musisz wygrać z każdą fakturą 196

INTRO

Jest wtorek, godzina 21:43. Telefon informuje, że właśnie zapłacono rachunek za internet. Kwota wydaje się trochę wyższa niż kiedyś, ale przecież wszystko drożeje. Otwierasz aplikację bankową, przez chwilę przyglądasz się przelewowi i przypominasz sobie, że operator przysłał kilka miesięcy temu wiadomość o końcu promocji. Wtedy należało coś sprawdzić. Może zadzwonić. Może porównać oferty. Na pewno zrobić coś więcej niż przesunąć powiadomienie palcem i wrócić do oglądania serialu. Teraz też można się tym zająć. Tylko że jest późno, jutro trzeba wstać, a sama myśl o infolinii sprawia, że nagle nawet segregowanie skarpetek wydaje się fascynującym zajęciem.

W ten sposób rodzi się jeden z najbardziej dyskretnych wydatków domowego budżetu: opłata za to, że nie chce nam się niczego sprawdzać. Nie znajdziesz jej na fakturze. Żaden operator nie wystawia pozycji „dopłata za święty spokój", chociaż niektórzy klienci mogliby uzbierać z takich dopłat całkiem przyzwoity fundusz wakacyjny. Płacisz trochę więcej za telefon, trochę za internet, być może za dodatkowy pakiet telewizyjny, którego ostatnio używano podczas poprzedniej epoki geologicznej. Osobno te kwoty nie wyglądają groźnie. Razem mogą oznaczać pieniądze, które co miesiąc opuszczają konto bez szczególnego powodu, poza tym, że dotychczas nikt nie zatrzymał ich przy drzwiach.

Najbardziej irytujące jest to, że często doskonale wiesz, co należałoby zrobić. Porównać taryfy, przeczytać umowę, sprawdzić termin zakończenia promocji, zapytać o tańszą ofertę. Problem zaczyna się w chwili, gdy tę rozsądną

wiedzę trzeba zamienić w konkretne działanie. Nagle okazuje się, że potrzebujesz numeru klienta, hasła, którego nie pamiętasz, oraz cierpliwości pozwalającej wysłuchać komunikatu „Twoja rozmowa jest dla nas bardzo ważna" po raz siedemnasty. Po kilku minutach muzyki, którą prawdopodobnie skomponowano jako eksperyment nad ludzką wytrzymałością, zaczynasz rozważać, czy dodatkowe czterdzieści złotych miesięcznie rzeczywiście jest aż takim problemem. Przecież zdrowie psychiczne też ma swoją wartość.

I właśnie dlatego ta książka nie będzie przekonywać, że wystarczy częściej dzwonić. To byłaby rada równie użyteczna jak powiedzenie osobie zmęczonej, żeby po prostu miała więcej energii. Życie składa się z pracy, obowiązków, rodziny, odpoczynku i całej kolekcji spraw, które pojawiają się bez zaproszenia. Niewiele osób marzy o spędzeniu sobotniego popołudnia na analizowaniu cenników usług telekomunikacyjnych. Co więcej, nie każda umowa wymaga renegocjacji, nie każda droższa oferta jest niekorzystna, a nie każda promocja rzeczywiście pozwala zaoszczędzić. Czasami wyższa cena oznacza usługę, której naprawdę potrzebujesz. Chodzi o umiejętność odróżnienia uzasadnionego wydatku od kosztu utrzymywanego wyłącznie siłą przyzwyczajenia.

Dostawcy usług mają jedną ogromną przewagę: znają swoje oferty znacznie lepiej niż przeciętny klient. Ty podpisujesz umowę, korzystasz z usługi i zajmujesz się własnym życiem. Oni zarządzają cennikami, pakietami, okresami promocyjnymi i warunkami przedłużenia współpracy. Nie oznacza to automatycznie złych intencji. Oznacza jednak nierównowagę informacji. Ktoś, kto nie zagląda do rachunków przez dwa lata, może nadal płacić

według warunków, które przestały odpowiadać jego potrzebom. Szczególnie gdy promocja dobiegła końca, pojawiły się dodatkowe opłaty albo sposób korzystania z usługi zupełnie się zmienił. Rachunek przychodzi regularnie. Refleksja nad nim już zdecydowanie rzadziej.

Jest jeszcze jedna pułapka. Kiedy wreszcie zbierasz się na odwagę i postanawiasz „ogarnąć wszystkie umowy", zadanie natychmiast przybiera rozmiary remontu generalnego. Trzeba znaleźć dokumenty, otworzyć aplikacje, odtworzyć hasła, sprawdzić faktury, porównać propozycje i zadzwonić do kilku firm. Po dwudziestu minutach masz otwartych jedenaście kart w przeglądarce, trzy pliki PDF i silne przekonanie, że zostanie pustelnikiem byłoby finansowo prostsze. Taka jednorazowa mobilizacja często kończy się zniechęceniem. Zamiast budować system, próbujesz nadrobić dwa lata zaniedbań podczas jednego wieczoru. To trochę tak, jakby zaległe wizyty u dentysty próbować załatwić jedną bardzo ambitną szczoteczką.

Rozsądniejsze podejście zaczyna się od zmiany skali. Nie potrzebujesz zostać zawodowym negocjatorem ani znać wszystkich taryf dostępnych na rynku. Potrzebujesz wiedzieć, ile płacisz, za co dokładnie płacisz, kiedy mogą zmienić się warunki i czy istnieje sensowna alternatywa. Taki przegląd można rozłożyć na krótkie, przewidywalne czynności wykonywane w odpowiednich momentach. Zamiast codziennie pamiętać o umowach, wystarczy stworzyć sposób przypominania sobie o nich wtedy, gdy decyzja ma znaczenie. Kalendarz może pilnować końca promocji. Prosta lista może pokazywać aktualne koszty. Faktura przestaje być tajemniczym dokumentem, który otwierasz dopiero wtedy, gdy kwota zaczyna przypominać ratę za niewielki samochód.

Ważne będzie również to, że sprawdzanie kosztów i negocjowanie ceny to dwie różne umiejętności. Pierwsza pozwala ustalić, czy w ogóle istnieje problem. Druga pomaga go rozwiązać, jeśli rzeczywiście warto poświęcić na to czas. Możesz odkryć, że obecna oferta jest uczciwa i nie wymaga żadnych zmian. Możesz też zauważyć, że płacisz za funkcje, z których nie korzystasz, albo że podobna usługa jest dostępna na korzystniejszych warunkach. Wtedy zamiast dzwonić z niejasnym żądaniem „proszę zrobić taniej", potrafisz przedstawić konkretną sytuację, zadać właściwe pytania i ocenić odpowiedź. Nawet jeśli firma odmówi obniżki, rozmowa dostarczy informacji potrzebnych do podjęcia decyzji.

Nie będziemy też zakładać, że jedyną drogą do oszczędności jest telefon. W zależności od dostawcy część spraw można załatwić przez panel klienta, wiadomość, czat albo kontakt mailowy. Czasami pisemna propozycja okazuje się wygodniejsza, ponieważ pozwala spokojnie sprawdzić szczegóły. Innym razem krótka rozmowa rzeczywiście będzie najszybsza. Kluczowe jest przygotowanie: wiedzieć, o co pytasz, jakich warunków oczekujesz i kiedy zakończyć kontakt, który nie prowadzi do niczego konkretnego. Negocjowanie nie wymaga teatralnego oświadczenia, że za pięć minut przenosisz wszystkie usługi do konkurencji i zabierasz ze sobą router. Wymaga przede wszystkim porównywania rzeczywistych kosztów oraz spokojnego podejmowania decyzji.

Oczywiście istnieją sytuacje, w których oszczędzanie na samej cenie byłoby błędem. Tańszy abonament może mieć nieodpowiednie parametry, nowa umowa może wiązać się z długim zobowiązaniem, a wcześniejsze zakończenie obecnej współpracy może powodować dodatkowe koszty.

W przypadku bardziej złożonych zapisów prawnych lub finansowych warto skorzystać z pomocy odpowiedniego specjalisty zamiast zgadywać, co oznacza drobny druk. Naszym celem nie będzie zdobywanie rabatów za wszelką cenę. Prawdziwa oszczędność musi uwzględniać jakość usługi, warunki umowy, wygodę i czas poświęcony na zmianę. Inaczej można zaoszczędzić dziesięć złotych miesięcznie, a następnie przez pół roku opowiadać znajomym o katastrofie, którą oszczędność ta wywołała.

Na początek nie musisz wypowiadać żadnej umowy. Wystarczy wybrać jeden regularny rachunek i sprawdzić trzy rzeczy: aktualną kwotę, to, co obejmuje usługa, oraz termin obowiązywania obecnych warunków. Jeśli którejś informacji brakuje, już wiesz, czego szukać. Taki pierwszy krok nie zmieni natychmiast całego budżetu, ale pozwala przestać traktować stałe opłaty jak pogodę, na którą nie masz żadnego wpływu. Z czasem nauczysz się rozpoznawać momenty warte interwencji, porównywać oferty bez gubienia się w promocjach i rozmawiać o cenach bez poczucia, że musisz odbyć specjalistyczne szkolenie z obsługi konsultanta.

Najważniejsze jest jednak coś prostszego niż sam rabat. Chodzi o odzyskanie kontroli nad pieniędzmi, które już zarabiasz, bez zamieniania codzienności w niekończący się audyt. Nie musisz walczyć o każdą złotówkę ani sprawdzać cenników przed snem. Wystarczy przestać automatycznie zakładać, że skoro rachunek przychodzi od dawna, to jego wysokość jest rozsądna. A kiedy następnym razem pojawi się myśl „płacę więcej, bo nie chce mi się zadzwonić”, będziesz wiedzieć, czy rzeczywiście trzeba dzwonić, co warto powiedzieć i czy w ogóle opłaca się ruszać tę umowę.

Święty spokój nadal pozostanie bezcenny. Dobrze byłoby tylko przestać opłacać go osobnym abonamentem.

Rozdział 1 - Ile kosztuje zdanie „zajmę się tym później”

Bank ma pewną wyjątkowo nieprzyjemną umiejętność: potrafi pokazać człowiekowi, na co naprawdę wydaje pieniądze, nawet jeśli człowiek zdecydowanie wolałby tego nie wiedzieć. Otwierasz historię rachunku, szukając jednej konkretnej płatności, i przypadkiem zauważasz kilka znajomych nazw. Operator telefoniczny, dostawca internetu, platforma streamingowa, pakiet dodatkowych usług, abonament za aplikację. Wszystko wygląda normalnie. Te firmy są przecież z tobą od lat. Niektóre znają cię dłużej niż obecni sąsiedzi, a prawdopodobnie kontaktują się częściej niż dalsza rodzina. Dopiero kiedy spróbujesz przypomnieć sobie, dlaczego płacisz każdą z tych kwot, pojawia się kłopot. Wiesz, że kiedyś istniał dobry powód. Nie masz jednak pewności, czy nadal istnieje.

Stałe rachunki mają przewagę nad pozostałymi wydatkami: nie muszą codziennie przekonywać cię do zakupu. Gdy wybierasz nowy telewizor, przeglądasz parametry, porównujesz ceny i zastanawiasz się, czy dopłata ma sens. Przy abonamencie telefonicznym często robisz to tylko raz, podpisując umowę. Później usługa staje się elementem krajobrazu. Działa, rachunek przychodzi, pieniądze znikają. Z czasem zmieniają się oferty, twoje potrzeby, liczba domowników, sposób korzystania z internetu, a czasem również cena. Tymczasem pierwotna decyzja pozostaje nietknięta, jak pomnik postawiony dawnej wersji ciebie. Tej, która rzeczywiście potrzebowała pięciu dodatkowych usług, bo w salonie sprzedaży brzmiało to rozsądnie.

Wyobraź sobie trzy drobne różnice w miesięcznych opłatach. Za telefon płacisz o 14 zł więcej niż za porównywalną, wystarczającą ci ofertę. Internet kosztuje o 23 zł więcej, niż mógłby przy podobnych warunkach. Do tego dochodzi 19 zł za usługę, z której już nie korzystasz. Razem 56 zł miesięcznie. Kwota nie wygląda dramatycznie. Nie wymaga rodzinnej narady ani sprzedawania pamiątek po babci. Jednak po dwunastu miesiącach daje 672 zł. Jeśli podobna sytuacja utrzymuje się przez trzy lata, mówimy już o 2016 zł. To oczywiście przykład, a nie obietnica, że na każdym zestawie rachunków znajdziesz taką sumę. Pokazuje jednak, dlaczego przy wydatkach powtarzalnych znaczenie ma nie tylko wysokość pojedynczej opłaty, lecz również czas, przez który ją ponosisz.

Co ciekawe, większe jednorazowe zakupy często budzą znacznie więcej emocji. Potrafimy spędzić pół godziny na szukaniu sklepu, w którym słuchawki kosztują o dwadzieścia złotych mniej. Analizujemy koszt dostawy, termin realizacji i opinie ludzi, którzy najwyraźniej testują każdy produkt w warunkach zbliżonych do misji kosmicznej. Tymczasem niezmieniona od lat taryfa może kosztować nas dodatkowe kilkanaście złotych każdego miesiąca, a my nie poświęcamy jej nawet pięciu minut. Nie dlatego, że nie umiemy liczyć. Zakup jednorazowy wymaga aktywnej decyzji, natomiast abonament działa również wtedy, gdy zupełnie o nim zapomnimy. System płatności jest niezawodny. Nasza uwaga ma niestety znacznie więcej wolnych weekendów.

Warto jednak wprowadzić ważne rozróżnienie. Drogi rachunek nie musi oznaczać przepłacania. Jeśli płacisz więcej za niezawodny internet, który jest ci niezbędny do pracy, sama różnica względem najtańszego pakietu na rynku niczego jeszcze nie dowodzi. Podobnie z telefonem,

ubezpieczeniem czy usługą wymagającą szczególnej jakości obsługi. Cena jest tylko jednym elementem decyzji. Liczą się również zakres, ograniczenia, niezawodność, warunki zakończenia umowy oraz to, czy dana oferta naprawdę odpowiada twoim potrzebom. Oszczędność staje się rzeczywista dopiero wtedy, gdy za mniejsze pieniądze otrzymujesz coś wystarczająco dobrego albo rezygnujesz z czegoś, czego nie potrzebujesz. W przeciwnym razie taniej może oznaczać wyłącznie bardziej irytująco.

Istnieje kilka sposobów, w jakie rachunek potrafi stopniowo oddalić się od swoich pierwotnych uzasadnień. Pierwszy to zakończenie okresu promocyjnego. Usługa nadal działa, ale wcześniejszy rabat przestaje obowiązywać zgodnie z warunkami oferty. Drugi to pozostawienie pakietu, który kiedyś był potrzebny, lecz dziś nie przynosi korzyści. Trzeci to dodawanie niewielkich opcji, których koszt ginie w większej fakturze. Czwarty to zmiana potrzeb: masz więcej danych, niż wykorzystujesz, albo płacisz za dostęp przeznaczony dla większej liczby użytkowników, chociaż korzysta z niego jedna osoba. Każdy przypadek wymaga innej reakcji. Problemem nie jest samo istnienie abonamentu, lecz brak okresowej kontroli nad tym, czy nadal służy temu samemu celowi.

Przyjrzyjmy się fikcyjnemu gospodarstwu domowemu. Karolina i Michał opłacają dwa telefony, internet stacjonarny, telewizję oraz kilka cyfrowych subskrypcji. Wśród rachunków znajduje się pakiet sportowy wykupiony podczas ważnego turnieju. Turniej dawno się skończył, ulubiona drużyna zmieniła trenera, a pakiet nadal pozostaje aktywny. Jest też dodatkowa przestrzeń w chmurze, chociaż oboje osobno opłacają inne rozwiązania do przechowywania danych. Żaden z tych wydatków nie jest absurdalny sam w

sobie. Absurd pojawia się dopiero wtedy, gdy nikt nie potrafi wyjaśnić, po co wszystkie istnieją jednocześnie. Domowe finanse przypominają wtedy lodówkę po świętach: znajduje się w niej mnóstwo rzeczy kupionych z konkretnym zamiarem, tylko że zamiar już dawno wyjechał.

Zauważ, że nie wszystkie niepotrzebne koszty wynikają z podwyżek. Czasami cena od początku była rozsądna, a usługa po prostu przestała być użyteczna. Kupujesz abonament na określoną liczbę zajęć, ponieważ zamierzasz regularnie ćwiczyć. Po kilku miesiącach twój plan dnia się zmienia. Nadal lubisz pomysł, że jesteś osobą korzystającą z tych zajęć, lecz ostatnia rzeczywista wizyta miała miejsce tak dawno, że pracownicy mogliby powitać cię jak nowego klienta. Płacisz wtedy nie tyle za usługę, ile za dawny zamiar. To ważna obserwacja, ponieważ w takiej sytuacji nawet najlepsze negocjacje mogą nie być właściwym rozwiązaniem. Czasem warto najpierw zapytać, czy usługa powinna pozostać aktywna.

Innym źródłem zamieszania jest sposób prezentowania kosztów. Na jednej fakturze mogą pojawić się opłata za usługę, rata za urządzenie, pakiet dodatkowy, jednorazowa należność i rabat obowiązujący pod określonymi warunkami. W efekcie zapamiętujesz jedną kwotę, choć składa się ona z kilku różnych zobowiązań. Kiedy porównujesz ją z reklamą konkurencji, możesz zestawić rzeczy, które wcale nie są równoważne. Oferta wyglądająca na tańszą może nie obejmować urządzenia, instalacji czy funkcji, których używasz. Z drugiej strony atrakcyjna miesięczna opłata może dotyczyć tylko części okresu umowy. Dlatego pierwszym zadaniem świadomego klienta jest ustalenie, za co rzeczywiście płaci. Bez tej wiedzy negocjowanie przypomina targowanie się o cenę obiadu przed

sprawdzeniem, czy zamawiasz kanapkę, czy przyjęcie weselne.

W wielu domach dodatkowy problem stanowi rozproszenie odpowiedzialności. Jedna osoba zawarła umowę, druga otrzymuje faktury, a trzecia korzysta z usługi najczęściej. Każdy zakłada, że ktoś inny kontroluje warunki. W rezultacie nikt nie wie, kiedy kończy się promocja ani jakie opcje można zmienić. Zdarza się też sytuacja odwrotna: ktoś postanawia zrobić porządek i usuwa usługę, która wydawała się zbędna, po czym odkrywa, że pozostali domownicy korzystali z niej codziennie. Dlatego przegląd kosztów powinien uwzględniać użytkowników, a nie tylko właściciela rachunku. Wspólne pieniądze nie oznaczają, że wszystkie decyzje można podejmować bez rozmowy. Taniej nie zawsze znaczy spokojniej, zwłaszcza gdy przypadkiem zniknie komuś ulubiony kanał.

Jak zatem rozpoznać, które wydatki wymagają uwagi? Dobrym początkiem jest rozdzielenie dwóch pytań: „Ile to kosztuje?" oraz „Jaką wartość mi daje?". Wysoki koszt i wysoka wartość mogą iść w parze. Niska opłata i zerowa użyteczność również. Ten drugi przypadek bywa szczególnie zdradliwy, ponieważ niewielkie kwoty łatwo usprawiedliwić. Dziewięć złotych miesięcznie nie wydaje się warte wysiłku. Ale jeśli od roku płacisz za usługę, której nie uruchamiasz, nie musisz prowadzić skomplikowanej analizy. Wystarczy ustalić, czy dalsze utrzymywanie jej ma sens. Natomiast przy dużych rachunkach, które dotyczą ważnych usług, potrzebujesz dokładniejszego porównania, bo potencjalny koszt złej decyzji też jest większy.

Najprostszy obraz sytuacji uzyskasz, przeglądając historię płatności z kilku ostatnich miesięcy i zapisując regularnie powtarzające się pozycje. Na tym etapie nie

trzeba analizować każdej transakcji ani tworzyć rozbudowanego arkusza. Chodzi o zebranie nazw usługodawców, kwot oraz informacji, jak często następuje płatność. Jeśli jedna firma pobiera różne sumy, sprawdź, czy wynika to ze zmiennego zużycia, dodatkowych zakupów czy innych składników rachunku. Roczna płatność również zasługuje na uwagę, chociaż nie pojawia się co miesiąc. Dopiero mając taki obraz, możesz dostrzec wydatki, które wcześniej znikały między zakupami spożywczymi a tankowaniem samochodu. Nie szukasz jeszcze rabatów. Ustalasz, gdzie właściwie znajdują się twoje pieniądze.

Przy ocenianiu możliwej oszczędności przyda się prosta zasada: porównuj pełny koszt w tym samym okresie. Jeśli obecna usługa kosztuje 100 zł miesięcznie, a alternatywna 85 zł, różnica wynosi 15 zł. Rocznie byłoby to 180 zł, o ile obie ceny obowiązywałyby przez cały rok i nie wystąpiły inne koszty. Jeśli jednak zmiana wymaga opłaty aktywacyjnej, zakupu urządzenia albo poniesienia konsekwencji wcześniejszego zakończenia obecnej umowy, trzeba uwzględnić także te elementy. Podobnie warto sprawdzić, czy niższa cena nie skończy się po kilku miesiącach. Reklama pokazuje zazwyczaj najładniejszą stronę oferty. Twoim zadaniem jest poznać również tę, która nie zmieściła się na billboardzie.

Nie trzeba przy tym traktować każdego rachunku jak potencjalnego przeciwnika. Regularne wydatki obejmują również koszty, na które masz niewielki wpływ, albo takie, których zmiana byłaby nieopłacalna. Rachunek za energię może zależeć od zużycia, stawek i warunków umowy, a możliwość wyboru rozwiązania będzie różna w zależności od sytuacji. Opłaty administracyjne czy niektóre należności

obowiązkowe nie podlegają zwykłemu targowaniu się. Warto oddzielić koszty, które da się negocjować, od tych, które można jedynie skontrolować pod kątem poprawności. W przeciwnym razie człowiek zaczyna szukać rabatu wszędzie, a jego największym sukcesem staje się irytacja pracownika, który naprawdę nie może zmienić regulowanego składnika opłaty.

Oszczędzanie ma również własny koszt, o którym entuzjastyczne poradniki czasem zapominają: twój czas. Jeśli poświęcisz cztery godziny na uzyskanie jednorazowego rabatu w wysokości pięciu złotych, trudno mówić o spektakularnym zwycięstwie. Nie oznacza to, że małe kwoty są bez znaczenia. Ważna jest relacja między możliwą korzyścią, wysiłkiem i prawdopodobieństwem powodzenia. Przy stałych wydatkach nawet niewielka miesięczna różnica może uzasadniać krótkie działanie, ponieważ korzyść się powtarza. Jednak kilkugodzinna walka o niepewną obniżkę może być mniej rozsądna niż szybkie usunięcie nieużywanej subskrypcji. Dobry przegląd rachunków pozwala ustalać priorytety zamiast traktować wszystkie pozycje z identyczną powagą.

Co ciekawe, samo uporządkowanie informacji często zmienia sposób myślenia. Kwota, która wcześniej była „mniej więcej taka jak zawsze", staje się konkretną liczbą. Wiesz, kiedy obowiązują obecne warunki, za jakie usługi płacisz i które pozycje warto sprawdzić. Nie musisz jeszcze niczego wypowiadać ani rozpoczynać rozmów z konsultantami. Możesz świadomie zdecydować, że określony abonament pozostaje bez zmian, bo jego jakość uzasadnia cenę. Takie pozostawienie usługi jest czymś zupełnie innym niż bezwiedne kontynuowanie płatności. W pierwszym przypadku podejmujesz decyzję. W drugim

decyzja podjęta kilka lat temu nadal pracuje na pełen etat, chociaż nikt nie sprawdzał jej wyników.

Warto także przestać traktować wcześniejsze przepłacanie jako osobistą porażkę. Jeśli odkryjesz, że przez kilkanaście miesięcy utrzymywałeś zbędny pakiet, nie odzyskasz automatycznie wydanych pieniędzy przez samo zdenerwowanie się na siebie. Możesz natomiast zatrzymać przyszłe wydatki, o ile warunki umowy na to pozwalają. Złość bywa przydatna jako sygnał, że coś wymaga uwagi, ale kiepsko sprawdza się jako doradca finansowy. Pod jej wpływem łatwo przyjąć pierwszą ofertę wyglądającą na tańszą albo wypowiedzieć umowę bez sprawdzenia konsekwencji. Znacznie rozsądniej potraktować odkrycie jako informację. Wczorajsza decyzja nie musi określać tego, co będziesz opłacać jutro.

Z czasem zauważysz również, że największe możliwości nie zawsze kryją się w najwyższych rachunkach. Duży koszt może być uzasadniony i trudny do zmniejszenia, podczas gdy kilka niewielkich usług można uporządkować niemal bez wysiłku. Bywa też odwrotnie: jedna dobrze przemyślana zmiana istotnej umowy przynosi więcej niż rezygnacja z całej kolekcji drobnych abonamentów. Dlatego nie warto rozpoczynać od założenia, że wszystko musi być tańsze. Lepiej szukać różnicy między tym, za co płacisz, a tym, czego rzeczywiście potrzebujesz. To właśnie ta różnica, a nie wysokość faktury sama w sobie, wskazuje miejsce możliwej poprawy.

Na zakończenie tego pierwszego spojrzenia na koszty wybierz jeden rachunek, którego wysokości od dawna nie weryfikowałeś. Niech będzie to pozycja regularna, łatwa do odnalezienia i na tyle istotna, żeby jej sprawdzenie miało sens. Otwórz ostatnią fakturę lub panel klienta, ustal

aktualną cenę i sprawdź, z jakich składników się składa. Następnie odpowiedz sobie, czy nadal korzystasz ze wszystkich opłacanych elementów. Jeśli tak, świetnie. Jeśli nie, znalazłeś temat wymagający decyzji. Tyle wystarczy, żeby zamienić niejasne poczucie przepłacania w konkretną wiedzę. Nie musisz jeszcze walczyć o niższą stawkę. Na razie wystarczy wiedzieć, kto, za co i ile pobiera z twojego konta. To zadziwiające, jak wiele domowych wydatków wolałoby pozostać na tym etapie anonimowych.

Rozdział 2 - Telefon waży więcej niż rachunek

Na liście rzeczy do zrobienia pojawia się zadanie: „Zadzwonić do operatora". Zapisujesz je w poniedziałek. We wtorek przenosisz na środę, ponieważ dzień okazał się wyjątkowo intensywny. W środę przypominasz sobie o nim podczas spotkania, kiedy oczywiście nie możesz rozmawiać. W czwartek masz chwilę, ale nie możesz znaleźć numeru klienta. W piątek uznajesz, że lepiej załatwiać takie sprawy na początku tygodnia. Po miesiącu zadanie nadal istnieje, tyle że nabrało charakteru rodzinnej tradycji. Nie wymaga już wykonania, żeby regularnie pojawiać się w kalendarzu. Wystarczy, że patrzysz na nie z lekkim poczuciem winy, po czym przesuwasz na kolejny termin. Gdyby za konsekwentne odkładanie przyznawano punkty lojalnościowe, miałbyś status platynowego klienta.

Dlaczego tak się dzieje? Przecież wykonanie jednego telefonu nie jest szczególnie skomplikowaną czynnością. Potrafisz zadzwonić do znajomego, umówić wizytę czy zamówić jedzenie. Różnica polega na tym, co spodziewasz się otrzymać po drugiej stronie. W zwyczajnej rozmowie zazwyczaj znasz cel, przewidywany czas i podstawowy przebieg kontaktu. W rozmowie dotyczącej umowy tych pewników brakuje. Nie wiesz, czy połączysz się z właściwą osobą, jakie dokumenty będą potrzebne, czy otrzymasz konkretną odpowiedź ani czy przypadkiem nie zgodzisz się na coś, czego później pożałujesz. Zadanie oznaczone w kalendarzu jako jeden telefon jest więc w rzeczywistości małym projektem z nieznaną liczbą etapów. A projekty bez

określonego końca mają niezwykłą zdolność przegrywania z czynnościami takimi jak wycieranie kurzu.

Niepewność jest jednym z powodów, dla których odkładamy sprawy, nawet gdy potencjalna korzyść wydaje się oczywista. Łatwiej zaplanować działanie, którego rezultat można przewidzieć. Jeśli musisz odebrać przesyłkę, wiesz mniej więcej, jak wygląda procedura. Gdy chcesz zmienić warunki abonamentu, możesz wyobrażać sobie różne scenariusze. Konsultant odmówi. Zaproponuje nową umowę, której nie zrozumiesz. Zacznie przekonywać do dodatkowej usługi. Poprosi o podjęcie decyzji natychmiast. W rzeczywistości żaden z tych scenariuszy nie musi się wydarzyć, lecz już sama możliwość wystarczy, żeby zadanie wyglądało na trudniejsze. Nasza wyobraźnia potrafi przeprowadzić całą nieudaną negocjację, zanim jeszcze wybierzemy numer.

Dochodzi do tego społeczny dyskomfort związany z proszeniem o lepszą cenę. Niektórzy czują się niezręcznie, ponieważ negocjowanie kojarzy im się z targowaniem, konfliktem albo próbą wymuszenia czegoś, co im nie przysługuje. Wolą zapłacić więcej, niż usłyszeć odmowę. Tymczasem pytanie o dostępne warunki handlowe jest normalnym elementem relacji między klientem a usługodawcą. Firma może mieć możliwość zaproponowania korzystniejszej taryfy, ale może też odmówić. Obie odpowiedzi są dopuszczalne. Nie musisz udowadniać, że obecna cena doprowadziła rodzinny budżet do katastrofy. Nie musisz również przyjmować roli bezwzględnego negocjatora, który wchodzi do rozmowy z nastawieniem godnym finału programu o wielkich transakcjach. Wystarczy zapytać rzeczowo i wysłuchać odpowiedzi.