

Zkušenosti cestujících s leteckou přepravou

29.3.2023 - | DTest

Z Evropy byly kromě Česka a Slovenska zastoupeny Rakousko, Belgie, Itálie, Španělsko, Portugalsko a Slovinsko, ze zámorí se zúčastnila Kanada, Brazílie a Thajsko. Ve většině zemí byly údaje shromážděny prostřednictvím online dotazníku zaslaného příznivcům tamních spotřebitelských organizací (slovenské spotřebitele obeslal dTest), v Thajsku byl průzkum předložen externí skupině cestujících. Každý respondent obdržel jedinečný odkaz pro přístup k dotazníku, takže jej mohl vyplnit pouze jednou. Ohodnotit bylo možné tři cesty letadlem uskutečněné v posledním roce (tedy od listopadu 2021 do října 2022).

Máte problém? Poradíme!

Pokud si nevíte rady s řešením problému souvisejícího s nekvalitními službami v rámci letecké dopravy, můžete se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu.

Naše poradkyně a poradci jsou připraveni vám pomoci každý všední den mezi 9. a 17. hodinou. Volající platí pouze cenu hovorného podle svého tarifu. Jste-li naši předplatitelé, můžete využít přednostního servisu na čísle 272 272 273. Ostatní spotřebitelé se mohou obracet na linku 299 149 009. Pokud si nechcete povídat, využijte kontaktní formulář na adrese www.dtest.cz/eporadna.

Každá čtvrtá cesta s problémy

Z průzkumu díky jeho rozsáhlosti vyplynula zajímavá zjištění. Například že největší šanci doletět včas máte s leteckou společností Emirates, nejméně pohodlná sedadla najdete v letadlech společnosti Ryanair a u Smartwings budete nejpravděpodobněji řešit problém se zavazadly. Ale nepředbíhejme a pojďme se na výsledky podívat podrobněji.

Čtyři pětiny (78 %) hlášených cest se uskutečnily za účelem dovolené a trávení volného času. Respondenti z ČR uváděli dovolenou jako důvod cesty dokonce v 82,1 %. Cestující se v 84 % případů přepravovali v ekonomické třídě (Češi v 89,1 %).

Nepříjemně mnoho – celých 26 % uskutečněných letů – bylo poznamenáno nějakým problémem. Nejčastěji (v 18,5 %) se jednalo o zpoždění při přiletu do cílové destinace. V polovině případů bylo zpoždění delší než jedna hodina, každý čtvrtý zpožděný let dorazil do cíle o více než dvě hodiny později. Zatímco u nejdochvilnějšího dopravce – již zmíněné společnosti Emirates – byla o hodinu nebo více zpožděna jen 2,2 % letů, s Čechům dobře známou maďarskou nízkonákladovkou Wizzair nabralo více než hodinové zpoždění 22,8 % letů. Jen o málo lépe si vedly Air Canada (18,9 % zpožděných letů) a české Smartwings (15,9 %).

Úplné zrušení letu je pro cestovatele příslovečnou noční můrou. Bohužel podle průzkumu nastalo u 6 % plánovaných letů. V zájmu objektivity je ale dobré připomenout, že se otázky v dotazníku týkaly letů v období od listopadu 2021 do října 2022, kdy se do cestování mohla promítnout omezení související s covidem.

Co můžete v takových situacích dělat? Vhodné je požádat o vystavení dokumentu, jenž potvrzuje zpoždění či zrušení letu. V určitých případech (záleží například na příčině zdržení a jeho délce) máte nárok na finanční kompenzaci. Tu zpětně od letecké společnosti získalo 45,5 % účastníků průzkumu,

kteří si na zpoždění stěžovali a o kompenzaci žádali. Učinilo tak ovšem pouze 19,8 % těch, kteří zpoždění zažili. Ostatní buď o možnosti kompenzace nevěděli, nebo se jim do podávání stížnosti jednoduše nechtělo.

Nejčastější uváděné problémy

problém	počet
alespoň jeden z problémů	26 %
zpoždění při přiletu (alespoň 15 minut zpoždění v cílové destinaci)	18,5 %
zrušení letu (přesun na pozdější let)	4 %
zpožděná zavazadla (přiletěla pozdějším letem)	2,3 %
zrušení letu (nutnost koupit novou letenku)	2 %
poškozená zavazadla (např. poškozený kufr, rozbité předměty, ...)	2 %
zmeškání návazného letu	1,7 %
odepření nástupu do letadla (nucený přesun na pozdější let)	0,8 %
overbooking (dobrovolný přesun na pozdější let)	0,6 %
ztracené zavazadlo (nebylo nalezeno do 21 dnů)	0,4 %

Trápení se zavazadly

Potíže se zavazadly museli pasažéři řešit v 5 % případů. Nejčastěji (2,3 %) se jednalo o zpoždění zavazadla, které do cíle doputovalo až některým z pozdějších letů. Ve 2 % případů došlo k poškození bagáže a nejméně obvyklá byla ztráta zavazadla, se kterou se museli cestující popasovat v 0,4 % případů. Vůbec nejvíc problémů se zavazadly měli spotřebitelé letící se Smartwings, a to v 10,2 % případů. Naopak nejmenší pravděpodobnost poškození kufrů nebo jejich zpoždění budete mít při letech se španělskými Binter Canarias (1 %), Emirates (1,1 %) nebo britskou nízkonákladovkou easyJet (1,5 %).

Ve většině případů zpoždění dopravce zajistí bezplatné doručení nalezeného zavazadla do hotelu nebo místa vašeho bydliště. Můžete ale požadovat i náhradu nákladů na pořízení nezbytných potřeb pro pobyt v destinaci po dobu, kdy zavazadlo nemáte k dispozici (základní ošacení, hygienické potřeby, ...). Škodu jste povinni prokázat, proto si uschovejte účtenky od zakoupených věcí. Pokud zavazadlo nebude nalezeno do 21 dnů, považuje se za ztracené a vůči dopravci můžete nárokovat uhrazení jeho hodnoty.

Celková spokojenost s aerolinkami

Celkovou spokojenost s leteckými společnostmi ovlivňuje mnoho faktorů. Nejdůležitější je podle průzkumu dochvilnost, dále cena letenky, průběh odbavení (na letišti či online), personál na palubě, komfort sezení v letadle, kvalita bezplatného občerstvení na palubě, zábava během letu nebo čistota toalet.

Pokud byste chtěli vyzkoušet služby nejlépe hodnoceného dopravce, pak se vypravte z Prahy do Lucemburku na palubě letadla lucemburských aerolinií Luxair. Spokojení byste mohli být i při letech s Emirates nebo Qatar Airways, které se umístily na druhém a třetím místě.

České aerolinie jen těsně dosáhly na dobré hodnocení a v žebříčku se zařadily na 31. místo. Jako podprůměrná u nich pasažérům připadala pohodlnost sedadel a průměrná hodnocení padla i za jejich dochvilnost a cenu letenek. Sesterské Smartwings si vedly o poznání lépe, zaujaly 21. místo. Sedadla

mají sice podle dotazovaných podobně nepohodlná, ale cestující u nich jsou více spokojeni s palubním personálem.

Právě zkušenosti se službami společnosti Smartwings popisovali čeští respondenti při vyplňování dotazníku nejčastěji (ve 31 %). Jako druhá Čechy nejčastěji hodnocená letecká společnost se v odpovědích objevoval Ryanair (14,2 %), třetí byl Wizzair (5,1 %).

Nejlepší letiště

Do celkového hodnocení letišť vstoupilo devět aspektů. Pro respondenty bylo nejdůležitější uspořádání letiště, dále pak doba odbavení, dostupnost toalet, rychlost bezpečnostní kontroly, restaurace, salónek, dopravní dostupnost, podmínky pro osoby se zdravotním postižením a možnosti parkování. Celkem se sešlo hodnocení pro 110 letišť světa. V tabulce uvádíme 75 z nich, a sice sedm letišť s nejvyšším hodnocením a dále 68 převážně těch, na něž směřují přímé lety z Prahy (na www.dtest.cz/aerolinky najdete žebříček kompletní).

Nejvyšší spokojeností cestujících se může pochlubit Dubai International Airport (85 bodů), těsně následovaný belgickým Ostend-Bruges (84 bodů). Z českých letišť je nejlépe hodnocené brněnské (78 bodů), dále letiště Ostrava (75 bodů), Praha má zisk 73 bodů. Na pražském Letišti Václava Havla například cestující vnímají jako veskrze průměrné možnosti stravování, dále pocítují nedostatek sedadel v halách a málo míst pro nabíjení elektroniky. Nejnižší skóre si z hodnocení cestujících odneslo letiště v egyptské Káhiře (57 bodů) a v Heraklionu na ostrově Kréta (58 bodů). Bratislavské letiště byste v žebříčku hledali marně. Pro jeho hodnocení se v průzkumu bohužel nesešel dostatek údajů od respondentů.

Zvyklosti při nákupu letenek

Unikátní přístup mají podle průzkumu Češi ke způsobu nákupu letenek. Účastníci z ostatních zemí pořizují nejčastěji (v 54 % případů) letenky prostřednictvím internetových stránek nebo aplikace letecké společnosti, která let zajišťuje. U nás tak činí pouze 36 % cestujících a mnohem obvyklejší (v 64 %) je nákup přes online srovnávače a zprostředkovatele, jako je například Letuška, Pelikan, Kiwi či Skyscanner.

Jaké jsou plány a vyhlídky respondentů pro letošní rok? 61 % účastníků deklarovalo, že v roce 2023 budou cestovat letadlem za účelem trávení volného času stejně jako v roce 2022. Pro ty, kteří uvedli, že v roce 2023 plánují cestovat méně, je hlavním důvodem zvýšení cen letenek a úspora peněz. U pracovních cest je vedle finančních úspor nejčastěji uváděným důvodem nahrazování fyzických schůzek online meetingy.

Žebříček spokojenosti s leteckými společnostmi

umístění	letecká společnost	celková spokojenost	odbavení na letišti	on-line odbavení	palubní personál	komfort sezení v letadle	čistota toalet	cena letenky	dochvilnost
1.	Luxair	86	87	89	78	66	72	63	83
2.	Emirates	84	82	82	88	79	83	74	86
3.	Qatar Airways	83	77	81	83	76	81	70	83
4.	Air Transat	81	79	80	86	66	77	72	81
5.	Neos	80	81	80	85	73	78	76	79

umístění	letecká společnost	celková spokojenost	odbavení na letišti	on-line odbavení	palubní personál	komfort sezení v letadle	čistota toalet	cena letenky	dochvilnost
6.	Binter Canarias	80	87	83	89	76	82	70	86
7.	American Airlines	79	77	75	81	67	78	72	80
8.	Sata Azores Airlines	78	79	84	85	75	81	64	74
9.	Air France	78	76	80	81	69	78	65	75
10.	Norwegian	78	74	82	82	63	76	68	72
11.	Austrian Airlines	78	79	80	83	67	77	68	75
12.	KLM	77	75	78	82	71	77	63	71
13.	SWISS	77	81	79	84	74	81	69	77
14.	Turkish Airlines	77	77	71	82	72	77	67	75
15.	Finnair	77	83	84	85	74	83	69	82
16.	Air Europa	76	76	79	80	63	70	65	74
17.	Iberia Express	76	72	77	79	57	71	68	76
18.	Aegean Airlines	76	76	78	84	68	76	63	76
19.	Delta	75	74	70	79	68	75	67	72
20.	Iberia	74	73	75	79	61	68	62	75
21.	Smartwings	74	76	78	82	56	78	65	70
22.	TUIfly	72	77	76	83	69	79	71	73
23.	British Airways	72	73	72	82	72	81	66	71
24.	Azul Airlines	72	79	77	73	66	78	54	81
25.	Brussels Airlines	72	80	83	83	70	76	69	73
26.	Lufthansa	72	76	78	79	67	76	62	69
27.	Volotea	72	69	73	78	64	73	71	71
28.	Transavia	71	72	82	82	69	75	73	72
29.	ITA Airways (ex-Alitalia)	71	74	74	78	66	72	63	72
30.	SAS	71	78	79	79	68		59	68
31.	České aerolinie	70	74		79	58		62	68
32.	Air Canada	70	76	79	80	65	73	62	68
33.	Air Malta	69	71	74	77	67	80	71	62
34.	Air Canada Rouge	69	82	81	80	64	77	66	71
35.	United	68	72	73	78	64	76	66	72
36.	easyJet	68	71	78	77	61	71	70	67
37.	Jeju Air	68							65
38.	Eurowings	67	75	74	78	63	77	67	71

umístění	letecká společnost	celková spokojenost	odbavení na letišti	on-line odbavení	palubní personál	komfort sezení v letadle	čistota toalet	cena letenky	dochvilnost
39.	TAP Portugal	67	68	74	78	64	70	56	59
40.	LOT Polish Airlines	67	74	74	80	67	79	69	70
41.	LATAM	67	76	76	63	57	72	54	75
42.	Vueling Airlines	67	69	73	77	58	68	65	67
43.	Nok Air	66	74	66	68	68	68	68	68
44.	Thai AirAsia	66	73	65	69	67	67	64	65
45.	Ryanair	65	67	71	73	54	67	72	65
46.	Corendon Airlines	65	76		75	58		74	61
47.	Wizzair	62	67	70	76	61	71	72	58
48.	AerLingus	59	72	71	76	68		70	67
49.	Sunwing Airlines	59	73	73	80	51	68	67	54
50.	Gol	57	76	78	60	58	75	53	78

klíč:

vynikající

100-80 bodů

dobré

79-70 bodů

průměrné

69-60 bodů

špatné

59-50 bodů

velmi špatné

49-0 bodů

nehodnoceno pro nedostatek dat

Žebříček spokojenosti s letišti

letišťe (kódové označení)	bodové hodnocení
Dubaj International (DXB)	85
Ostend Bruges (OST)	84
Curych (ZRH)	82
Mnichov (MUC)	81
Helsinky Vantaa (HEL)	81
Québec City (YQB)	81
Dauhá Hamad (DOH)	80
Istanbul (IST)	79
Malta (MLA)	79
Vancouver (YVR)	79

letišťe (kódové označení)	bodové hodnocení
Oslo Gardermoen (OSL)	78
Stockholm Arlanda (ARN)	78
Brno (BRQ)	78
Porto (OPO)	78
Lucemburk (LUX)	78
San Francisco (SFO)	77
Vídeň Schwechat (VIE)	77
Santander (SDR)	77
Lyon (LYS)	77
Brusel (BRU)	76
Rio de Janeiro (GIG)	76
Ženeva (GVA)	76
Barcelona (BCN)	76
Madeira (FNC)	76
Alicante (ALC)	76
Fuerteventura (FUE)	76
Lanzarote (ACE)	76
Gran Canaria (LPA)	76
Budapešť (BUD)	76
Malaga (AGP)	76
Kodaň (CPH)	75
Fort Lauderdale (FLL)	75
Calgary (YYC)	75
Bangkok (BKK)	75
Bilbao (BIO)	75
Ostrava (OSR)	75
Santiago (SCQ)	75
Olbia (OLB)	75
Menorca (MAH)	75
Asturias (OVD)	75
Terceira (TER)	75
Milán Linate (LIN)	75
Mallorca (PMI)	74
Řím Fiumicino (FCO)	74
Tenerife (TFN)	74
Tenerife (TFS)	74
Valencia (VLC)	74
São Paulo (GRU)	73
Atény (ATH)	73
Madrid (MAD)	73
Praha (PRG)	73
Vigo (VGO)	73
Bangkok (DMK)	72

letiště (kódové označení)	bodové hodnocení
Porto Santo (PXO)	72
Faro (FAO)	72
Cagliari (CAG)	72
Ponta Delgada (PDL)	72
Miami (MIA)	71
Düsseldorf (DUS)	71
Mexico City (MEX)	71
Pisa (PSA)	71
Verona (VRN)	71
Toulouse (TLS)	71
Londýn Heathrow (LHR)	70
Berlin (BER)	70
Paříž Charles de Gaulle (CDG)	70
Newark (EWR)	70
Toronto (YYZ)	70
Sevilla (SVQ)	70
Milán Bergamo (BGY)	70
Bari (BRI)	70
Palermo (PMO)	70
Londýn Gatwick (LGW)	69
Milán Malpensa (MXP)	69
Dublin (DUB)	69
São Paulo (CGH)	69
Frankfurt (FRA)	69
Antalya (AYT)	69
Brindisi (BDS)	69
Rhodos (RHO)	69
Montréal (YUL)	68
New York (JFK)	68
Řím Ciampino (CIA)	68
Punta Cana (PUJ)	68
Benátky Marco Polo (VCE)	68
Amsterdam Schiphol (AMS)	67
Katánie (CTA)	67
Nice (NCE)	67
Florencie (FLR)	67
Edinburgh (EDI)	67
Londýn Stansted (STN)	66
Cancún (CUN)	66
Paříž Orly (ORY)	66
Ibiza (IBZ)	66
Brusel Charleroi (CRL)	66
Turín (TRN)	66

letišť (kódové označení)	bodové hodnocení
Hamburk (HAM)	65
Eindhoven (EIN)	65
Lisabon (LIS)	64
Neapol Capodichino (NAP)	64
Treviso (TSF)	64
Lamezia (SUF)	63
Marrákeš (RAK)	63
Marsa Alam (RMF)	63
Bordeaux (BOD)	62
Marseille (MRS)	62
Bologna (BLQ)	61
Alghero (AHO)	59
Heraklion (HER)	58
Káhira (CAI)	57

Tučně jsou vyznačena letiště, která fungují jako významné mezinárodní přestupní uzly.

<https://www.dtest.cz/clanek-10080/zkusenosti-cestujicich-s-leteckou-prepravou>