

# 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](http://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,

kterí 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

| <b>problém</b>                                                      | <b>počet</b> |
|---------------------------------------------------------------------|--------------|
| 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, salónky, 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](http://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             | <b>86</b>           | 87                  | 89               | 78               | 66                       | 72             | 63           | 83          |
| 2.       | Emirates           | <b>84</b>           | 82                  | 82               | 88               | 79                       | 83             | 74           | 86          |
| 3.       | Qatar Airways      | <b>83</b>           | 77                  | 81               | 83               | 76                       | 81             | 70           | 83          |
| 4.       | Air Transat        | <b>81</b>           | 79                  | 80               | 86               | 66                       | 77             | 72           | 81          |
| 5.       | Neos               | <b>80</b>           | 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        | <b>67</b>           | 68                  | 74               | 78               | 64                       | 70             | 56           | 59          |
| 40.      | LOT Polish Airlines | <b>67</b>           | 74                  | 74               | 80               | 67                       | 79             | 69           | 70          |
| 41.      | LATAM               | <b>67</b>           | 76                  | 76               | 63               | 57                       | 72             | 54           | 75          |
| 42.      | Vueling Airlines    | <b>67</b>           | 69                  | 73               | 77               | 58                       | 68             | 65           | 67          |
| 43.      | Nok Air             | <b>66</b>           | 74                  | 66               | 68               | 68                       | 68             | 68           | 68          |
| 44.      | Thai AirAsia        | <b>66</b>           | 73                  | 65               | 69               | 67                       | 67             | 64           | 65          |
| 45.      | Ryanair             | <b>65</b>           | 67                  | 71               | 73               | 54                       | 67             | 72           | 65          |
| 46.      | Corendon Airlines   | <b>65</b>           | 76                  |                  | 75               | 58                       |                | 74           | 61          |
| 47.      | Wizzair             | <b>62</b>           | 67                  | 70               | 76               | 61                       | 71             | 72           | 58          |
| 48.      | AerLingus           | <b>59</b>           | 72                  | 71               | 76               | 68                       |                | 70           | 67          |
| 49.      | Sunwing Airlines    | <b>59</b>           | 73                  | 73               | 80               | 51                       | 68             | 67           | 54          |
| 50.      | Gol                 | <b>57</b>           | 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 |
|----------------------------------|------------------|
| <b>Dubaj International (DXB)</b> | 85               |
| Ostend Bruges (OST)              | 84               |
| <b>Curych (ZRH)</b>              | 82               |
| <b>Mnichov (MUC)</b>             | 81               |
| <b>Helsinky Vantaa (HEL)</b>     | 81               |
| Québec City (YQB)                | 81               |
| <b>Dauhá Hamad (DOH)</b>         | 80               |
| <b>Istanbul (IST)</b>            | 79               |
| Malta (MLA)                      | 79               |
| <b>Vancouver (YVR)</b>           | 79               |

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

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

| <b>letišť (kódové označení)</b> | <b>bodové hodnocení</b> |
|---------------------------------|-------------------------|
| <b>Hamburk (HAM)</b>            | 65                      |
| Eindhoven (EIN)                 | 65                      |
| <b>Lisabon (LIS)</b>            | 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                      |
| <b>Káhira (CAI)</b>             | 57                      |

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

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