



SROVNÁNÍ RŮZNÝCH FOREM TAXISLUŽEB A SMLUVNÍ PŘEPRAVY V PRAZE A V BRATISLAVĚ Z POHLEDU SPOTŘEBITELE

V Praze a v Bratislavě, listopad 2017



Mgr. et Mgr. Kryštof Kruliš, Ph.D.

info@spotrebiteleskeforum.cz

Spotřebitelské fórum, z. ú.

IČ: 05251079 • Sídlem: Nezamyslova 509/2, 128 00 Praha 2

<http://spotrebiteleskeforum.cz/>

Mgr. Miloš Lauko

milos.lauko@test-magazin.sk

Asociácia spotrebiteľov v Slovenskej republike (ASSR)

IČ: 422 560 89 • Sídlem: Špitálska 16, 811 07 Bratislava

www.pravaspotrebiteľa.sk

www.test-magazin.sk

Záměry předkládané srovnávací studie

V říjnu 2016 Spotřebitelské fórum, z. ú. ve spolupráci se Sdružením obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. provedlo první sérii srovnávacího testování taxislužeb a platform individuální smluvní přepravy v Praze a Brně. Výsledky loňské studie byly poměrně široce převzaty a rozebírány v médiích. V letošním roce se Spotřebitelské fórum, z. ú. rozhodlo srovnávací testování zopakovat, tentokrát v Praze a Bratislavě. Volba slovenského hlavního města se nabízí. V Praze i Bratislavě působí čtveřice platform Uber, Liftago, Taxify a Hopin. Výsledky tak mohou poskytnout plastický obraz toho, jak si v obou sousedních zemích tyto platformy vedou a jakou alternativu nabízejí pro cestujícího spotřebitele ke klasickým taxislužbám. Za partnera studie pro rok 2017 tak byla vybrána Asociácia spotrebiteľov v Slovenskej republike (ASSR), která se věnuje testování výrobků a služeb na Slovensku a výsledky pravidelně předkládá slovenským spotřebitelům se své relaci ve Slovenské televizi. Tato partnerská organizace zajistila srovnávací jízdy v Bratislavě, zatímco jízdy v Praze provedlo Spotřebitelské fórum, z. ú.

Studie podrobila testu služby umožňující individuální osobní přepravu v Praze a Bratislavě. Mezi testované služby byly zařazeny vybrané klasické společnosti provozující taxislužbu, internetové platformy sloužící jako online dispečink pro zprostředkování poptávky jednotlivým provozovatelům taxislužby i platformy zajišťující smluvní přepravu. Takto široké hledisko odpovídá zaměření studie, kterým je pohled na poskytované služby z pozice spotřebitele, který se chce dostat z jednoho místa na jiné. Předmětem zájmu tedy byly takové faktory zkoumaných služeb, jako rychlost přistavení vozidla, rychlost dojezdu, přesnost dopředu avizovaných odhadů ceny, vystavení účtenky a výše konečné ceny.

Hlavním přínosem předkládané studie je srovnání služeb na stejných trasách v tu

samou chvíli (služby byly objednány v jeden moment se stejným výchozím a cílovým místem), což umožnilo porovnat dobu přistavení vozu, čas jízdy i výslednou cenu při stejných podmínkách stupně dopravy pro všechny testované služby.

Mezi testované služby byly zařazeny všechny agregátní platformy umožňující online objednávky taxi či služby smluvní přepravy (Liftago, Taxify, Hopin, Uber POP). V Praze byly k těmto čtyřem platformám přiřazeny jízdy s taxislužbami AAA Taxi Praha a Profi Taxi s objednávkou přes telefonický dispečink; v Bratislavě jízdy s taxislužbami FUN Taxi a EASY Taxi, také s objednávkami přes telefonický dispečink.

Oproti předchozímu roku byla metodologie testování modifikována ve dvou směrech.

1. čas pro jízdy na testovacích trasách byl volen tak, aby u poloviny jízd byly služby testovány přes den v době vyšší koncentrace dopravy, zatímco u druhé poloviny byla volena období noci, kdy již nejedí městská hromadná doprava a mění se tak i poptávka po přepravních službách; zároveň

2. dvě testovací trasy (jedna noční a jedna denní) byly zaměřeny výhradně na parametr rychlosti dojezdu od započetí objednávání služby (simulování situace okamžité potřeby služby), zatímco podmínky pro objednávky u dalších dvou tras (jedné noční a jedné denní) umožnily zaměřit se také na parametr co nejnižší ceny v případě, že daná služba umožňuje výběr z více cenových nabídek popřípadě využití speciálních akcí (simulování situace, kdy zákazník např. dokončuje práci či posezení s přáteli v restauraci před plánovaným odjezdem).

Ve výsledku tak každá trasa měla specifickou kombinaci uvedených parametrů: a) denní trasa na rychlost, b) denní trasa na cenu; c) noční trasa na rychlost a d) noční trasa na cenu.

¹ Studie „Srovnání různých forem taxislužeb a smluvní přepravy v Praze a v Brně z pohledu spotřebitele“ z listopadu 2016 je dostupná zde: http://spotrebitelскеforum.cz/wp-content/uploads/2016/11/STUDIE_taxisluzby.pdf.

VÝSLEDKY JÍZD V PRAZE

Název služby v Praze	Celkový čas v min. (čas noc/čas den)	Celková cena v Kč (noc/den)	Počet stupňů snížené známky	Rozdíl oproti avizované ceně + dražší / -levnější (v Kč)	Slovní hodnocení	Celkové skóre (max. 820) ²
Uber POP	64 (19/45)	480 (182/298)	5	0	Výhody: Nejrychlejší služba za dlouhodobě nejnižší ceny. Bezchybný odhad avizovaných cen. Nevýhody: Většinou dobrá úroveň kvality, ale výjimečně lze narazit i na hůře uklizený vůz.	735,2
Taxify	76 (21/55)	460 s aktuální slevou 20% (160/300)	0	+10	Výhody: Cenově velmi výhodná služba (nejlevnější při zohlednění všech aktuálně poskytovaných slev) a zároveň služba zcela bez závad z hlediska kvality vozu či chování řidiče. Nevýhody: Rychlost dojezdu mírně pod průměrem sledovaných služeb.	720,6
Hopin	74 (26/48)	681 (258/423)	0	-7/+7	Výhody: Služba zcela bez závad z hlediska kvality vozu či chování řidiče. Nevýhody: Dražší služba s rychlostí dojezdu na průměru zkoumaných služeb.	586,4
Liftago	67 (22/45)	719 (290/429)	5	-11/+4	Výhody: Velmi slušná rychlost. Nevýhody: Vysoká cena. Občas drobné nedostatky v kvalitě.	583
AAA Taxi	68 (22/46)	719 (294/425)	4	-9/+29	Výhody: Velmi slušná rychlost. Nevýhody: Vysoká cena. Občas drobné nedostatky v kvalitě. Neúspěch s návratem ztracených věcí. Nepřesnosti při odhadu ceny.	578
Profi Taxi	85 (22/63)	704 (247/457)	1	-221 /+10	Výhody: Služba téměř bez závad z hlediska kvality vozu či chování řidiče. Nevýhody: Dražší služba s nejhorší rychlostí dojezdu ze zkoumaných služeb. Webový kalkulátor ceny uvádí jiné (často mnohem vyšší) ceny než bylo nakonec účtováno.	566,8

SHRNUTÍ: V Praze lze nejpříznivějších cen dosáhnout se službami Taxify a Uber POP. V případě Taxify se do cen promítla na základě opakovaně prodlužované marketingové akce sleva 20%. V případě, že by marketingová slevová akce byla ukončena, propadlo by se Taxify při plných cenách na druhé místo za Uber POP. Na trasách s využitím slevových hesel „levné AAA“ u AAA Taxi Praha a „bonus“ u Profi Taxi dosahovaly taxislužby přes telefonický dispečink srovnatelných a někdy i nižších cen, než ceny dosažené na těchto trasách s Hopinem a Liftagem. Bez nahlášení slevové akce však obě klasické taxislužby rostly s cenou výrazně nahoru. Zcela bez výtek z hlediska kvality byly Taxify a Hopin. Profi Taxi bylo

rovněž téměř bez výtek. Ostatní služby buď měly na jedné trase horší (hůře uklizené) vozidlo, nebo několik drobnějších závad na více trasách. Na rychlost dojezdu je nejzajímavější Uber POP, následovaný Liftagem a AAA Taxi. Při dvou testech ztracení věcí obstály všechny testované služby s výjimkou AAA Taxi Praha, od kterého se nám naopak ztracené věci nevrátily ani v jednom případě.

Celková délka všech 4 tras v Praze (dle mapy.cz): 24,1km (oproti 18,6 km v loňském roce)

Celkem ujetu v rámci testů v Praze se 6 službami: 144,6 km (v loňském roce 111,6 km)

² Skóre je počítáno coby součet bodů na každé trase dle vzorce: a) nejkratší celkový výsledný čas v minutách x 100 / počtem minut celkového výsledného času dané služby, plus b) nejnižší celková cena v Kč x 100 / cena u dané služby a po zohlednění c) faktorů za čistotu a zápach a za vliďnost a ochotu řidiče odečtením 5-ti bodů za každý stupeň snížení známky a d) přičtením 10-ti bodů za vrácení každé ztracené věci (pouze na dvou trasách).

NÁVRAT ZTRACENÝCH VĚCÍ – SPECIÁLNÍ TEST V PRAZE

Jméno služby	Taxify	Liftago	Hopin	Uber POP	AAA Taxi Praha	Profi Taxi
Test vrácení věcí (klíče + telefonní kontakt)	ANO (+10)	ANO (+10)	ANO (+10)	ANO (+10)	NE	ANO* (+10)
Test vrácení věcí (mobilní telefon bez kontaktu)	ANO (+10)	ANO (+10)	ANO (+10)	ANO (+10)	NE	ANO (+10)

* K nahlášení ztracených věcí došlo až s časovým odstupem a tedy až po natočení televizní relace partnerské organizace, která prováděla testy v Bratislavě. Z uvedeného důvodu slovenská mutace výsledků vrácení věci v tomto případě nezohledňuje.

VÝSLEDKY JÍZD V BRATISLAVĚ

Název služby	Celkový čas v min. (čas noc/čas den)	Celková cena v Kč (noc/den)	Počet stupňů snížené známky	Rozdíl oproti avizované ceně + dražší / -levnější (v Kč)	Slovní hodnocení	Celkové skóre (max. 800) ³
Taxify	50 (19/31)	12,99 s aktuální slevou 30% (6,37/6,62)	3	sděluje jen základní sazbu	Výhody: S aktuálně platnou slevou 30% šlo o nejlevnější službu v kombinaci s velmi dobrou rychlostí. Nevýhody: Většinou dobrá úroveň kvality, ale výjimečně lze narazit i na hůře uklizený vůz. Neuvádí odhad ceny, jen základní sazbu.	703,7
Uber POP	58 (23/35)	14,89 (7,39/7,5)	0	0	Výhody: Zcela bez závad z hlediska kvality vozu či chování řidiče, přitom za dlouhodobě nejnižší ceny (druhá nejlevnější služba v době testů). Bezchybný odhad avizované ceny. Nevýhody: Průměrně rychlá služba.	606,7
Hopin	46 (21/25)	19,3 (9,3/9)	1	-0,1	Výhody: Nejrychlejší služba, která je zároveň téměř bez závad z hlediska kvality vozu či chování řidiče. Velmi přesný odhad dopředu avizovaných cen. Nevýhody: Dražší služba.	591,2
Liftago	62 (34/28)	19,65 (9,9/9,75)	6	-1,25 / +2,1	Výhody: Přes den dokáže být rychlý, pokud je vůz přistaven včas. Nevýhody: Dražší služba. Nepřesný odhad dopředu avizovaných cen. Celkově podprůměrně rychlý. Vyskytují se nedostatky z hlediska kvality vozu či chování řidiče.	507,1
EASY Taxi	97 (21/76)	20 (10/10)	0	0	Výhody: Zcela bez závad z hlediska kvality vozu či chování řidiče. Předem daná cena 5 EUR na jízdu. Rychlá přeprava v nočních hodinách. Nevýhody: Drahá služba na trasy pod cca 5 km. Přes den velmi dlouhé čekání na přistavení vozu.	476,7
FUN Taxi	38X (11X/27)	15,47X (4,8X/10,67)	0X	-1,33 / +1,8	Výhody: S výjimkou jízdy, na kterou nebyl vůbec přistaven, jde o službu bez závad z hlediska kvality vozu či chování řidiče. Dobrá rychlost, pokud je vůz přistaven. Nevýhody: Vysoká cena. Nepřesný odhad dopředu avizovaných cen.	380,8

X Na jednu z nočních jízd FUN Taxi nedokázalo přistavit vůz a až po půl hodině odkázalo na jiné taxislužby. Pro účely celkového srovnání proto FUN Taxi z této jízdy nebyly započítány žádné kladné ani záporné body.

³ Skóre je počítáno coby součet bodů na každé trase dle vzorce: a) nejkratší celkový výsledný čas v minutách x 100 / počtem minut celkového výsledného času dané služby, plus b) nejnižší celková cena v Kč x 100 / cena u dané služby a po zohlednění c) faktorů za čistotu a zápach a za vlídnost a ochotu řidiče odečtením 5-ti bodů za každý stupeň snížení známky.

SHRNUTÍ: V Bratislavě bylo z hlediska ceny pro spotřebitele nejvýhodnější Taxify následované Uber POP. Výsledek byl ovlivněn tím, že Taxify v době testů uplatňovalo opakovaně prodlužovanou marketingovou akci se slevou 30%. Bez této slevy by cenově propadlo na druhou příčku. Ostatní služby se cenově srovnaly na úrovni 19 až 20 euro v souhrnu na čtyřech trasách. Mezi druhým Uberem POP a třetím Hopinem tak je výrazný rozdíl 4,5 eura, což u čtyř jízd je již znatelný rozdíl. Bez závad z hlediska kvality jsme všechny trasy odjeli s Uberem POP a EASY Taxi. Obdobně si vedla i další taxislužba přes telefonický dispečink FUN Taxi, nedokázala však absolvovat všechny čtyři trasy, viz dále. Téměř bez závad v kvalitě byl i Hopin. Odhad ceny fungoval bez vybočení jen u Uber POP a EASY Taxi, které jezdí po Bratislavě za konstantní cenu 5 euro na jízdu. Výhoda této služby se

projeví při jízdách 5 km a více. U Liftaga a FUN Taxi nám naopak vycházely největší odchylky cenových odhadů. Cestující s Taxify jsou v Bratislavě odkázáni pouze na znalost sazeb. Nejrychleji nás v Bratislavě dovezl Hoipn, následovaný Taxify a Uberem POP. Na denních trasách mělo velký problém s rychlostí přistavení vozu EASY Taxi, které v obou případech nabralo zpoždění přes půl hodinu. FUN Taxi zase na jedné noční trase nedokázalo vůz přistavit vůbec. Telefonické taxi dispečinky tak v Bratislavě nedopadly v testování spolehlivosti přistavení vozu příliš úspěšně.

Celková délka všech 4 tras v Bratislavě (dle mapy.cz): 20,7 km

Celkem ujeté v rámci testů v Bratislavě se 6 službami: 118,7 (po odpočtu 5,5 km za službu, která na jedné trase vůbec neprijela)

SROVNÁNÍ NEJLEPŠÍCH TESTOVANÝCH SLUŽEB V PRAZE A BRATISLAVĚ Z HLEDISKA NÁKLADŮ A RYCHLOSTI NA UJETÝ KILOMETR:

Přepočet času a ceny na ujetý kilometr ve srovnání nejlepších služeb v Praze a Bratislavě	Praha	Bratislava
rozpočet konečné ceny na jeden ujetý kilometr u nejlevnější služby	19,1 Kč	0,63 EUR, tj. 16,32 Kč
rozpočet celkového času od objednání na jeden ujetý kilometr u nejrychlejší služby	2,65 min	2,22 min

V Praze se nám s Taxify při aktuální slevě 20% podařilo dosáhnout ceny 19,1 Kč na ujetý kilometr. V loňském roce byla nejnižší cena na kilometr 26,4 Kč. Meziroční srovnání nasvědčuje probíhajícímu konkurenčnímu cenovému boji. Spotřebitel v Praze z toho zatím profituje, protože nižší ceny nejsou dosaženy na úkor kvalitativních parametrů či časů dojezdu, které jsou s výsledky loňského roku srovnatelné. Srovnání cen na kilometr jízdy v Praze a Bratislavě vyznívá lépe pro slovenské hlavní město.

V Bratislavě však nejlevnější Taxify uplatňovalo v době jízd marketingovou akci se slevou 30%, tedy ještě o deset procentních bodů více než v Praze. I po očištění tohoto rozdílu ve výši aktuálně uplatňovaných slev by jízda v Bratislavě byla přibližně o 1 Kč na kilometr jízdy levnější. To odpovídá i rychlosti jízdy, která ve srovnání nejrychlejších služeb v obou městech vyznívá také o necelou půlminutu na kilometr lépe pro Bratislavu.

Závěry pro užívání testovaných služeb z hlediska spotřebitele:

1. Z hlediska kvality nebyly zjištěny zásadní opakované nedostatky u žádné ze zkoumaných služeb. Řidiči většinou ochotně vyhověli požadavkům na změnu stanice autorádia, snížení či zvýšení teploty, či umožnění dobytí mobilní telefon. Zcela bez závad v kvalitě vozů na všech trasách bylo v Praze *Taxify* a *Hopin* a v Bratislavě *Uber POP* a dispečinkové taxi-slужby *FUN Taxi* a *EASY Taxi*.
2. Test se ztrátou věcí (v jednom případě klíče a v druhém mobilní telefon) překvapivě ukázal na vysokou šanci znovushledání se se zapomenutou věcí. V Praze, kde jsme tyto testy prováděli, se nám všechny zapomenuté věci vrátily zpět s výjimkou věcí zapomenutých ve vozech *AAA Taxi Praha*. Ostatní služby byly v tomto ohledu velmi spolehlivé a někteří z řidičů či řidiček byli ochotni ztracenou věc za námi přivést i ve svém osobním čase a bez požadavku na jakoukoliv odměnu.
3. Z hlediska ceny je při odhlédnutí od slevových akcí dlouhodobě nejvýhodnější služba *Uber POP*. V době našeho testování však *Uber POP* na některých jízdách cenově předstihlo *Taxify*, které mělo marketingovou akci se slevou 20% v Praze a 30% v Bratislavě. Slevy spolu se systémem přírážek v určitých hodinách však činí službu *Taxify* poměrně složitě cenově předvídatelnou. S *Taxify* jsme tak v Praze jednou jeli s nástupní sazbou 28 Kč, jednou 26,40 Kč a dvakrát 24 Kč.
4. Spotřebiteli orientovanému na cenu se vyplatí sledovat slevové akce, promokódy či zvláštní služby. U taxislužeb přes dispečink jde například o hesla „levné AAA“ u *AAA Taxi Praha* nebo „bonus“ u *Profi Taxi*. Nevýhodou je, že se slevou na heslo „levné AAA“ lze učinit objednávku maximálně s předstihem 20 minut. Podařilo se nám také nahlásit slevové heslo dodatečně, na druhý telefonát ještě před přistavením vozu. Pokud při prvním objednání slevové heslo zapomenete uvést, neváhejte jej zkoušet dodatečně nahlásit.
5. Nejlepší transparentnost odhadu cen nabízí v Praze i Bratislavě služba *Uber POP*, u které jsme ani v jednom případě s konečnou cenou nevybočili z avizovaného cenového rozmezí. U ostatních služeb je nutné počítat s odchylkami v souhrnu na všech trasách v řádu desetikorun či jednotek euro. Výjimkou byl pouze webový kalkulačtor *Profi Taxi*, který nám často uváděl podstatně vyšší ceny, než jsme v reálu za jízdu zaplatili. Kalkulaci ceny nelze dopředu zjistit u *Taxify* v Bratislavě, kde je spotřebitel odkázán jen na údaje o sazbě.
6. Pro cestujícího orientovaného na rychlost dojezdu je v Praze nejzajímavější *Uber POP*, následovaný *Liftagem* a *AAA Taxi*. V Bratislavě je nejrychlejší službou *Hopin*, následovaný *Taxify* a *Uber POP*.
7. Shodně jako při testech v předchozím roce se potvrdilo, že zvládnuté zacházení s moderní navigační technologií je více než schopné nahradit znalosti místopisu, požadované od licencovaných provozovatelů taxislužeb. V Praze byly i po roce nejrychlejší služba *Uber POP* a v Bratislavě *Taxify* spolu s *Uber POP* obsadily druhé a třetí místo za prvním *Hopinem*. Nepotvrdilo se tak, že by zkouška z místopisu přispívala k lepší službě pro spotřebitele. Naopak. Jedna z jízd „z hlavy“ bez zapnuté navigace u klasické taxislužby vedla k volbě trasy bez využití Strahovského tunelu, což se ukázalo být časově náročnější variantou.
8. Testování na nočních trasách nevedlo k potvrzení námitek, že by online platformy nedokázaly pokrýt zvýšenou poptávku v nočních hodinách. Pouze v jednom případě jsme se setkali s tím, že by objednaná služba nedokázala vůbec přistavit vozidlo a to v případě taxislužby přivolané v Bratislavě přes dispečink. →

9. Z vyšší konkurence na trhu zatím výrazně profituje spotřebitel. V Praze se nám s nelevnější službou podařilo čtyři trasy absolvovat za cenu o 7 Kč na kilometr nižší než v roce 2016. Nezaznamenali jsme přitom snížení kvality ani dojezdových časů.

10. Zavádění online technologií a vznik nových platforem v sektoru taxislužby a smluvní přepravy se jeví být celkově prospěšné pro spotřebitele a to z hlediska všech zkoumaných faktorů, které jsou pro spotřebitele určující. Se závažným nedostatkem (neschopnost přistavit vozidlo a odkázání na kon-

kurenci po půl hodině čekání) jsme se setkali jen v jednom případě a to u taxislužby objednávané přes telefonický dispečink. V Praze dle výsledků testů vychází, coby pro spotřebitele nejvýhodnější, platforma smluvní přepravy *Uber POP* a v Bratislavě platforma *Taxify* (za podmínky zachování opakovaně prodlužované marketingové akce se slevou 30 %). Moderní technologie jako GPS měření trasy jízdy, elektronická fakturace, online nabídka služeb a hodnocení řidičů uživateli se tak jeví zaručit daleko vyšší standard kvality a dobré ceny z pohledu spotřebitele, než stávající regulatorní prostředí.

Metodologie srovnávacího testování

Na každou trasu byli vybráni testující pasažéři s přihlédnutím k tomu, aby pohlavím, věkem, oděvem a dalšími faktory byli v zásadě vzájemně zaměnitelní a byly tak co nejvíce omezeny faktory případných preferencí/diskriminací s ohledem na specifika jednotlivých testovacích pasažérů.

Testující pasažéři si před zahájením testu srovnali čas. Všichni měli dopředu již nainstalovanou aktuální aplikaci či uloženo číslo na dispečink taxislужby. V jednu chvíli byl dán pokyn, aby si testující pasažéři objednali dopravu u své platformy či společnosti taxislужby a to u dané trasy vždy buď na co nejdříve, nebo na konkrétní čas s určitým časovým odstupem. Objednaná jízda se tak uskutečnila ve stejný čas, na stejné trase a při stejném stavu dopravy. Tato konstrukce srovnávacích jízd byla zvolena s cílem posílit porovnatelnost výsledků co do ceny, rychlosti přistavení vozidla i rychlosti dojezdu do cílové destinace.

Řidičům byla ze strany testujících pasažérů vždy zadána jen cílová destinace. Konkrétní volba cesty mezi výchozí a cílovou destinací byla ponechána na řidiči využívané dopravní služby a cestující pasažér do výběru nezasahoval. K případnému dotazu řidiče uvedl, že město příliš nezná a výběr cesty ponechává zcela na řidiči, aby do cíle dorazili co nejdříve.

JAK BYLO VOZIDLO VYBRÁNO?

U dispečinků společností taxislужby byl při telefonické objednávce vznesen požadavek na pokud možno co nejrychlejší přistavení vozu nebo na přistavení vozu na konkrétní čas. Zároveň (pokud pro to daná služba nemá např. internetový kalkulátor ceny či výši odhadované ceny nezasílá v sms) byl vznesen dotaz na odhad ceny za předmětnou trasu.

Některé platformy dávají uživateli na výběr, kterého konkrétního řidiče si přivolá. Za účelem eliminace vlivu subjektivního výběru

si u takových aplikací testovací jezdcí volili vždy (i) u jízd s okamžitou potřebou služby vozidlo, které bylo nejbližší dostupné (v případě více vozidel téže služby v dosahu byla dána preference levnější nabídky) a (ii) u jízd s potřebou služby v konkrétní čas vozidlo, které bylo cenově nejdostupnější v průběhu doby do stanoveného času odjezdu.

CO ZAJÍMÁ SPOTŘEBITELE: CO JSME TESTOVALI A PROČ?

Výběr testovaných aspektů se soustředil na prověření těch parametrů, které mají význam z hlediska spotřebitele. Vedle obecné úvahy a zkušeností s poradenstvím spotřebitelům byl výběr založen i na výsledcích studie společnosti TNS Aisa, která se na reprezentativním vzorku populace v Praze a Brně dotazovala mj. na to, co je pro uživatele služeb taxi a smluvní přepravy důležité a v jaké míře.⁴ Z uvedeného vzešel následující okruh sledovaných parametrů.

Čas potřebný na přistavení vozidla. Rychlost přistavení vozidla od objednání je klíčovým faktorem, který zajímá zejména ty spěchající cestující, kteří neměli možnost naplánovat si cestu dopředu a rezervovat si přistavení vozu na konkrétní čas. Čas potřebný pro přistavení vozidla v případě takovýchto cestujících výrazně ovlivňuje i to, jak rychle se dostanou do své cílové destinace. Čas dojezdu může sice výrazně ovlivnit i samotná doba cesty, ta ale často záleží na konkrétním řidiči a dalších nahodilých faktorech odvozených od stavu dopravy a není proto tak výrazně závislá na volbě konkrétní služby (viz níže). Zároveň je však správné uvést, že v řadě případů není rychlost přistavení vozidla od objednání služby tím rozhodujícím. Ten, kdo má možnost objednat si odvoz s časovým předstihem, nebo ten, kdo je například na příjemné návštěvě u přátel, nemusí být tímto faktorem vůbec limitován a coby spotřebitel při výběru služby může zcela upřednostnit faktory ceny nebo kvality. Proto testování v letošním roce nově simulovalo obě situace, tedy potřebu vozidla na co nejdříve i na konkrétní čas. →

⁴ FinExpert. Praha 4. října 2016. Dostupné na: <http://finexpert.e15.cz/tns-aisa-uber-je-nejpopularnejsi-aplikace-pro-smluvni-prepravu-v-praze> [přístup z 10/10/2016].

Transparentnost ceny. Minimálním standardem transparentnosti ceny je uvedení ceny nástupu (případně minimální ceny za jízdu), ceny za kilometr a ceny čekání za minutu. Běžný spotřebitel si však na trase, kterou s využitím taxislužby předtím ještě nejel, nedokáže výslednou cenu tak snadno spočítat. Existuje sice možnost nechat si např. na mapách na internetu vypočítat délku trasy v kilometrech, dopředu však nemá spotřebitel jistotu, že řidič pojedje právě uvedenou nejkratší trasou (někdy to vzhledem ke stavu dopravy v danou chvíli nemusí být ani nejvýhodnější). Dobu čekání je také obtížné dopředu odhadovat. To co dříve mohl řešit nejvýše dotaz na odhad konečné ceny před započítáním jízdy, případně dohoda na konkrétní částce s řidičem dopředu, umožňují aplikace některých platforem prostřednictvím svých cenových kalkulátorů. Z hlediska spotřebitele je pak důležité, zda se s cenou (či cenovým rozmezím) může dopředu seznámit, a zda konečná částka, kterou za jízdu skutečně zaplatí, tomuto odhadu nakonec odpovídá. Možnost spotřebitelů spolehnout se na transparentní odhady a kalkulace cen výrazně přispívá k jejich kvalifikovanému rozhodování a v souhrnu je klíčem k opravdovému vyrovnání informační asymetrie mezi spotřebitelem a poskytovatelem služby. Jde navíc o prostředek jak umožnit skutečnou soutěž mezi poskytovateli služeb a spotřebitelům umožnit opravdu transparentní volbu mezi faktory kvalita/cena bez jejich zkreslení.

Rychlost dojezdu do cílové destinace. Rychlost dojezdu je velmi výrazně spojena se schopnostmi a zkušenostmi konkrétního řidiče a případně jím používanými navigačními technologiemi. Zejména ve velkých městech jako je Praha nebo Bratislavamůže volba konkrétní trasy a její přiměřenost k momentálnímu stavu dopravy podstatně ovlivnit rychlost dojezdu do cíle. Z hlediska spotřebitele tak jde o to, jak dlouhou cestou stráví, ale vzhledem k tzv. čekacím taxám či taxám za čas jízdy i to, kolik za přepravu nakonec skutečně zaplatí.

Vedle uvedených parametrů studie zkoumá i dva subjektivní faktory, které se jeví pro spotřebitele důležité, a to i) čistota a případný zápach vozidla, a ii) vlídnost a ochota řidiče vyjít vstříc požadavkům cestujícího a upravit např. teplotu ve vozidle či poslech autorádia jeho požadavkům. Znamky za subjektivní faktory jsme udělovali dle následujících kritérií:

Subjektivní faktor čistota (zápach) vozidla

- 1 - Vozidlo z hlediska čistoty a zápachu bez problému.
- 2 - Vozidlo s registrovatelným znečištěním nebo zápachem, aniž by to bylo ze strany běžného spotřebitele považováno za problém.
- 3 - Vozidlo s registrovatelným znečištěním i zápachem, aniž by to bylo ze strany běžného spotřebitele považováno za zásadnější problém.
- 4 - Vozidlo znečištěné a/nebo zapáchající do té míry, že to běžný spotřebitel registruje a vadí mu to.
- 5 - Vozidlo znečištěné a/nebo zapáchající do té míry, že to běžnému spotřebiteli vadí natolik, že cestu dokončí jen s přemáháním či ji z tohoto důvodu nedokončí vůbec.

Subjektivní faktor vlídnosti (ochoty) řidiče.

- 1 - Řidič reaguje na cestujícího vlídně a ochotně.
- 2 - Chování řidiče má nedostatky ve svém chování, aniž by to však bylo ze strany běžného spotřebitele považováno za problém.
- 3 - Chování řidiče má nedostatky ve svém chování, aniž by to však bylo ze strany běžného spotřebitele považováno za zásadnější problém.
- 4 - Chování řidiče má nedostatky do té míry, že to běžný spotřebitel registruje a vadí mu to.
- 5 - Chování řidiče má takové nedostatky, že to běžnému spotřebiteli vadí natolik, že cestu dokončí jen s přemáháním, či ji z tohoto důvodu nedokončí vůbec. →

Testující pasažér za účelem posouzení chování řidiče vznesl v průběhu jízdy nějaký dílčí požadavek, například na vypnutí/zapnutí klimatizace, ventilátoru, topení, apod.

JAK JSME VYPOČÍTÁVALI CELKOVÉ SKÓRE:

Celkové skóre je počítáno coby součet bodů na každé trase dle vzorce: a) skóre času, tj. nejkratší celkový výsledný čas v minutách x 100 / počtem minut celkového výsledného času dané služby, plus b) skóre ceny, tj. nejnižší celková cena v Kč x 100 / cena u dané služby a po zohlednění c) faktorů za čistotu a zápach a za vlídnost a ochotu řidiče odečtením 5-ti bodů za každý stupeň snížení známky a d) přičtením 10-ti bodů za vrácení každé ztracené věci (pouze na dvou trasách v Praze).

PŘÍLOHA Č. 1 (přehled o výsledcích na jednotlivých trasách):

**Praha Noční trasa – požadavek na vůz na konkrétní čas (trasa 1): Ve Smečkách (N. Město) – Veverkova (Holešovice)
Pondělí po půlnoci (délka trasy 4,9 km dle mapy.cz)**

Jméno služby	Taxify	Liftago	Hopin	Uber POP	AAA Taxi Praha (levné AAA)	Profi Taxi (BONUS)
Doba cesty v min.	9	9	12	6	6	7
Skóre času	66,7	66,7	50	100	100	85,7
Cena v Kč/rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější)	90/0 se slevou 20%	160/-6	144/+1	92/0	119/-9	107/-97
Skóre ceny	100	56,3	62,5	97,8	75,6	84,1
Známka čistota a zápach	1	1	1	1	1	1
Známka vřídnost a ochota řidiče	1	2	1	2	2	1
Celkové skóre	166,7	118	112,5	192,8	170,6	169,8

**Praha Noční trasa – požadavek na vůz co nejdříve (trasa 2): Milady Horákové (Holešovice) – Vladislavova (N. Město)
Pondělí po půlnoci (délka trasy 4,9 km dle mapy.cz)**

Jméno služby	Taxify	Liftago	Hopin	Uber POP	AAA Taxi Praha	Profi Taxi (BONUS)
Doba do přistavení/ doba cesty/ čas celkem (v min.)	8/4/12	5/8/13	8/6/14	3/10/13	4/12/16	9/6/15
Skóre času	100	92,3	85,7	92,3	75	80
Cena v Kč/rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější)	70/0 se slevou 20%	130/+4	114/0	90/0	175/+16	140/-47
Skóre ceny	100	53,8	61,4	77,8	40	50
Známka čistota a zápach	1	2	1	1	1	1
Známka vřídnost a ochota řidiče	1	2	1	1	2	1
Celkové skóre	200	136,1	147,1	170,1	110	130

PŘÍLOHA Č. 2 (přehled o výsledcích na jednotlivých denních trasách v Praze):

**Praha Denní trasa - požadavek na vůz co nejdříve (trasa 3): Lublaňská (Vinohrady) - Nad Kajetánkou (Břevnov)
Úterý odpoledne (dálka trasy 6,5km dle mapy.cz)**

Jméno služby	Taxify	Liftago	Hopin	Uber POP	AAA Taxi Praha	Profi Taxi (BONUS)
Doba do přistavení/ doba cesty/ čas celkem (v min.)	10/19/29	9/19/28	13/18/31	8/20/28	2/19/21	10/27/37
Skóre času	72,4	75	67,7	75	100	56,8
Cena v Kč/rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější)	145/0 se slevou 20%	209/-5	213/+6	149/0	230/+10	249/+10
Skóre ceny	100	69,4	68,1	97,3	63	58,2
Známka čistota a zápach	1	2	1	1	1	2
Známka vlídnost a ochota řidiče	1	2	1	1	1	1
Celkové skóre	172,4	134,4	135,8	172,3	163	110

**Praha Denní trasa - požadavek na vůz na konkrétní čas (trasa 4): Junácká (Břevnov) - Žitná (Nové Město)
Úterý odpoledne (dálka trasy 7,8km dle mapy.cz)**

Jméno služby	Taxify	Liftago	Hopin	Uber POP	AAA Taxi Praha (levné AAA)	Profi Taxi (BONUS)
Doba cest v min.	26	17	17	17	25	26
Skóre času	65,4	100	100	100	68	65,4
Cena v Kč/rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější)	155/+10 se slevou 20%	220/0	210/-7	149/0	195/+3	208/-77
Skóre ceny	96,1	74,5	71	100	76,4	71,6
Známka čistota a zápach	1	1	1	4	3	1
Známka vlídnost a ochota řidiče	1	1	1	2	1	1
Celkové skóre	161,5	174,5	171	180	134,4	137

PŘÍLOHA Č. 3 (přehled o výsledcích na jednotlivých nočních trasách v Bratislavě):

**Bratislava Noční trasa - požadavek na vůz co nejdříve (trasa 3): Brnianska - Riečna
Středa po půlnoci (dálka trasy 5,5km dle mapy.cz)**

Jméno služby	Taxify	Liftago	Hopin	Uber POP	FUN Taxi	EASY Taxi
Doba do přistavení/ doba cesty/ čas celkem (v min.)	3/7/10	17/8/25	5/8/13	5/10/15	-	5/9/14
Skóre času	100	40	76,9	66,7	0	71,4
Cena v EURO/rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější)	3,21 se slevou 30% /jen sazba	3,9/+0,1	4,75/0	3,77/0	-	5/0
Skóre ceny	100	82,3	67,6	85,1	0	64,2
Známka čistota a zápach	1	1	1	1	-	1
Známka vlídnost a ochota řidiče	1	1	1	1	-	1
Celkové skóre	200	122,3	144,5	151,8	0	135,6

X Na tuto jízdu FUN Taxi nedokázalo přistavit vůz a až po půl hodině odkázalo na jiné taxislužby. Pro účely celkového srovnání proto FUN Taxi z této jízdy nebyly započítány žádné kladné ani záporné body.

**Bratislava Noční trasa - požadavek na vůz na konkrétní čas (trasa 4): Riečna - Brnianska
Středa po půlnoci (dálka trasy 5,5km dle mapy.cz)**

Jméno služby	Taxify	Liftago	Hopin	Uber POP	FUN Taxi	EASY Taxi
Doba cest v min.	9	9	8	8	11	7
Skóre času	77,8	77,8	87,5	87,5	63,6	100
Cena v EURO/rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější)	3,16 se slevou 30%/jen sazba	6/+2	4,55/0	3,62/0	4,8/+0,9	5/0
Skóre ceny	100	52,7	69,5	87,3	65,8	63,2
Známka čistota a zápach	1	1	1	1	1	1
Známka vlídnost a ochota řidiče	1	5	1	1	1	1
Celkové skóre	177,8	110,5	157	174,8	129,4	163,2

PŘÍLOHA Č. 4 (přehled o výsledcích na jednotlivých denních trasách v Bratislavě):

Bratislava Noční trasa - požadavek na vůz co nejdříve (trasa 3): Brnianska - Riečna Středa po půlnoci (dálka trasy 5,5km dle mapy.cz)

Jméno služby	Taxify	Liftago	Hopin	Uber POP	FUN Taxi	EASY Taxi
Doba do přistavení/ doba cesty/ čas celkem (v min.)	12/11/23	3/7/10	9/6/15	10/10/20	10/7/17	37/5/42
Skóre času	43,5	100	66,7	50	58,8	23,8
Cena v EURO/rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější)	3,4 se slevou 30%/jen sazba	3,9/-0,1	3,9/-0,1	3,31/0	5,6/-0,4	5/0
Skóre ceny	97,4	84,9	84,9	100	59,1	66,2
Známka čistota a zápach	3	1	2	1	1	1
Známka vřídnot a ochota řidiče	2	1	1	1	1	1
Celkové skóre	125,9	184,9	146,6	150	117,9	90

Bratislava Denní trasa - požadavek na vůz na konkrétní čas (trasa 4): Kopčianská - Botanická Úterý odpoledne (dálka trasy 5,2km dle mapy.cz)

Jméno služby	Taxify	Liftago	Hopin	Uber POP	FUN Taxi	EASY Taxi
Čas jízdy celkem (v min.)	8	8(+10)*	10	15	10	4(+30)**
Skóre času	100	44,4	80	53,3	80	23,5
Cena v EURO/rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější)	3,22 se slevou 30%/jen sazba	5,85/-1,15	5,1/0	4,19/0	5,07/-0,93	5/0
Skóre ceny	100	55	63,1	76,8	63,5	64,4
Známka čistota a zápach	1	3	1	1	1	1
Známka vřídnot a ochota řidiče	1	1	1	1	1	1
Celkové skóre	200	89,4	143,1	130,1	143,5	87,9

* Vozidlo bylo přistaveno až s odstupem 10 minut po době, na kterou bylo objednáno.

**Vozidlo bylo přistaveno až s odstupem 30 minut po době, na kterou bylo objednáno.