



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

V Praze, březen 2019



Mgr. et Mgr. Kryštof Kruliš, Ph.D.

Spotřebitelské fórum, z. ú.

IČ: 05251079 • Sídlem: Nezamyslova 509/2, 128 00 Praha 2
<http://spotrebitelskeforum.cz/>

Doplněná verze květen 2019

Záměry předkládané srovnávací studii

Spotřebitelské fórum zpracovalo již dvě srovnávací studie služeb digitálních platform a taxislužeb. V roce 2016 spolu se Sdružením obrany spotřebitelů – Asociací byly testovány služby v Praze a Brně.¹ V roce 2017 se pak ve spolupráci s Asociací spotřebitelů Slovenska testovalo v Praze a Bratislavě.² Výsledky obou studií byly poměrně široce převzaty a rozebírány v médiích. V letošním roce se Spotřebitelské fórum, z. ú. rozhodlo srovnávací testování v Praze zopakovat.³

Studie podrobila testu šest služeb umožňujících individuální osobní přepravu v Praze. 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. Zároveň bylo možné závěry testování porovnat s výsledky předchozích ročníků.

Mezi testované služby byly zařazeny všechny agregátní platformy umožňující online

objednávky taxi či služby smluvní přepravy (Liftago, Bolt (Taxify) a Uber POP). Platforma Hopin byla původně rovněž, stejně jako v předchozích ročnících, zařazena mezi testované služby. Z důvodů nedostupnosti této služby přes den v době dopravní špičky jsme však byli nuceni tuto platformu z letošního testování vyřadit.³ K těmto třem platformám byly přiřazeny jízdy se třemi taxislužbami, konkrétně AAA Taxi Praha, Profi Taxi a Nejlevnější taxi, všechny s objednávkou přes telefonický dispečink.

Shodně jako u druhého ročníku našeho testování byl 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 **noční**, kdy již nejezdí městská hromadná doprava (tedy po 0:30 kdy již odjelo poslední metro) a mění se tak i poptávka po přepravních službách. Dvě testovací trasy (jedna noční a jedna denní) byly zároveň 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 MStudie „Srovnání různých forem taxislužeb a smluvní přepravy v Praze a v Brně z pohledu spotřebitele“ z listopadu 2016 je dostupná zde: http://spotrebitelskeforum.cz/wp-content/uploads/2016/11/STUDIE_taxislužby.pdf.

² Studie „Srovnání různých forem taxislužeb a smluvní přepravy v Praze a v Bratislavě z pohledu spotřebitele“ z listopadu 2017 je dostupná zde: <http://spotrebitelskeforum.cz/wp-content/uploads/2016/10/STUDIE.pdf>.

³ Studie byla v květnu 2019 na základě technických údajů dodatečně poskytnutých ze strany Liftago zpřesněna (snížení času čekání o 6 minut s ohledem na dostupnost služby u první noční jízdy), aby věrněji zobrazovala reálnou situaci při objednávání jednotlivých služeb při dané testovací jízdě.

⁴ Při prvních dvou jízdách (pátek odpoledne v době dopravní špičky) nebylo na platformě Hopin dostupné ani jedno vozidlo. Ani při využití příplatků ve výši 30 Kč, pak 60 Kč a konečně i 100 Kč za nalezení vozu nebyl žádný vůz pro požadovanou cestu dostupný. Pro noční jízdy již nějaká vozidla platforma ukazovala, její dodatečné zařazení by však již nemělo vypovídající hodnotu, protože by neumožnilo srovnání na všech jízdách.

Výsledky jízd v Praze, březen 2019

| Název služby | Celkový čas v min. (den/noc) | Celková cena v Kč (den/noc) | Počet stupňů snížené známky | Rozdíl oproti avizované ceně + dražší / -levnější (v Kč) | Slovní hodnocení | Celkové skóre (max. 820) ⁴ |
|------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--|--|---------------------------------------|
| Uber POP | 76 (52/24) | 740 (393/347) | 0 | 0 | Výhody: Nejrychlejší služba, která je ve většině případů zároveň za nízkou cenu. Bezchybný odhad avizovaných cen. Zcela bez závad z hlediska kvality vozu či chování řidiče. Nevýhody: V nočních hodinách narůstá s vyšší poptávkou také cena služby. | 705 |
| Bolt (Taxify) | 80* (55/25) | 615* (335/280) | 0 | -15 | Výhody: Cenově velmi výhodná služba (nejlevnější při zohlednění aktuálně poskytovaných slev), velmi slušná rychlost a zároveň služba zcela bez závad z hlediska kvality vozu či chování řidiče. Nevýhody: *V jednom případě dovoz na jiné než požadované místo (jiná nemocnice)! Korunové odchylky u odhadů ceny. | 702 |
| AAA Taxi | 84 (49/35) | 895 (579/316) | 3 | -23/+12 | Výhody: Velmi slušná rychlost přes den a cenová konkurenceschopnost v noci. Nevýhody: Vysoká cena přes den. Delší čekací doba na příjezd vozu v noci. Lze se výjimečně setkat s nedostatky v chování řidiče. Nepřesnosti při odhadu ceny. | 600 |
| Nejlevnější taxi | 113 (70/39) | 797 (541/256) | 4 | ?/? | Výhody: Velmi výhodné ceny v nočních hodinách. Nevýhody: Velmi pomalá služba, zejména s ohledem na dlouhou dobu do přistavení vozidla. Odhad ceny není dostupný. Přes den patří mezi dražší služby. Lze se výjimečně setkat s nedostatky vozidla i v chování řidiče. | 568 |
| Profi Taxi | 105 (64/41) | 1 010 (650/360) | 3 | -55 /+63 | Výhody: Služba bez závad z hlediska kvality vozu. Nevýhody: Velmi pomalá služba za velmi vysoké ceny. Webový kalkulátor ceny uvádí jiné ceny, než je nakonec účtováno. Výjimečně se lze setkat s nevhodným chováním řidiče vůči cestující ženě. | 507 |
| Liftago | 94* (61/33) | 909* (528/381) | 4 | +72 | Výhody: Unikátní systém výběru z různých nabídek řidičů, který umožňuje výběr nejen dle rychlosti příjezdu a uživatelských recenzí, ale také dle konkrétních cenových nabídek pro danou jízdu. Zákazník může získat výhodnou nabídku, pokud má dostatečně osvojené zacházení s aplikací a rozumí tomu, jak řidiči taxislužby nastavují své ceny. Nevýhody: *V jednom případě dovoz na jiné než požadované místo (jiná nemocnice)! Vysoká cena. Pomalejší služba. Občas drobné nedostatky v kvalitě vozu nebo chování řidiče. Celkem o cca 8% vyšší výsledná cena, než bylo dopředu avizováno. | 482 |

⁴ 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, d) případné penalizace odečtením 50-ti bodů v případě, kdy nás služba dovezla na jiné než požadované místo (do jiné nemocnice - IKEM namísto Thomayerovi nemocnice)! a e) přičtením 10-ti bodů za vrácení ztracené věci - složka s klíčem a nájemní smlouvou s telefonním kontaktem (pouze na jedné trase).

SHRNUTÍ: V Praze lze nejpříznivějších cen přes den dosáhnout se službami Bolt (Taxify) a Uber POP. V době noční špičky v poptávce po individuální přepravě se před tyto služby z hlediska výhodnosti ceny dostala služba Nejlevnější taxi, její uživatelé si však musí na příjezd vozu počkat výrazněji déle než u uvedených dvou platforem (v řádu cca deset minut čekání na příjezd vozidla navíc).

Zcela bez výtek z hlediska kvality vozu a chování řidiče byly na testovaných jízdách rovněž pouze služby Uber POP a Bolt (Taxify). Ostatní služby buď měly na jedné z tras horší (hůře uklizené) vozidlo, nebo nevhodné chování řidiče. Jakkoliv chování většiny řidičů při testech bylo zcela bezproblémové, nelze pominout, že ve dvou výjimečných případech chování řidiče vykazovalo nedostatky, které kazí dobrou pověst celé profesi. V případě jedné jízdy taxislužby Profi Taxi šlo dokonce o nevhodné o hrubě obtěžující poznámky řidiče směřované k testující pasažérce (v té době platící uživatelce jím poskytované přepravní služby) a v případě AAA Taxi Praha vulgární komentáře řidiče směřované na ostatní účastníky dopravního provozu spolu s překročením maximální povolené rychlosti při předjetí (viz níže).

Na rychlost dojezdu je shodně jako v předchozích letech nejzajímavější Uber POP, následovaný Boltem (Taxify) a AAA Taxi. Služba AAA Taxi Praha byla nejrychlejší službou přes den, ale na třetí místo se propadla v důsledku pomalejších jízd v noci.

Zásadní nedostatek jsme shledali na první denní jízdě, kdy dvě služby Bolt (Taxify) a Liftago dovezly testující pasažéry na jiné než požadované místo, do jiné pražské nemocnice. Namísto požadované Thomayerovy nemocnice, Vídeňská 800/5,⁵ jízda skončila sice v nedalekém, ale jiném nemocničním zařízení, konkrétně v Institutu klinické a experimentální medicíny (IKEM). S požadovaným zadáním si tak poradily klasické taxislužby a z platforem pouze služba Uber POP. Uvedený nedostatek považujeme za zásadní pro uživatele služby, zejména pokud není znalý Prahy a tento omyl

mu může způsobit zdržení a případné vícenáklady za dopravu na správné místo. Proto jsme za tento nedostatek služby penalizovali odečtením 50 bodů. Problém ovšem je již v aplikaci platforem, do kterých tuto adresu, na rozdíl od mapových aplikací, není možné zadat. V testu na dané jízdě si pouze řidič Uber POP hovorem s testovacím pasažérem cílovou stanicí upřesnil tak, že dojel do správné destinace jako vozy klasické taxislužby, jejichž dispečinky neměly s touto adresou takový problém jako aplikací platforem.

Při testech ztracení věcí obstály všechny testované služby s výjimkou Liftaga a Nejlevnějšího taxi.

Celková délka všech 4 tras v Praze (dle mapy.cz): 29,9 km (oproti 24,1 km při posledním testu v listopadu 2017).

Celkem ujetu v rámci testů v Praze se 6 službami: 179,4 km (při posledním testu v listopadu 2017 to bylo 144,6 km).

V Praze se nám s Bolt (Taxify) podařilo dosáhnout ceny 20,56 Kč na ujetý kilometr, což odpovídá výsledkům v listopadu 2017, kdy nejlevnější služba dosahovala výše 19,1 Kč na ujetý kilometr. Propad cen oproti prvnímu testování z listopadu 2016 (nejnižší cena na kilometr 26,4 Kč) se tak podařilo v Praze zachovat. To nasvědčuje skutečnosti, že přetrvávající konkurence klasických taxislužeb a nových platforem je příznivá pro spotřebitele a přinesla dlouhodobě udržitelné snížení ceny. Spotřebitel v Praze profituje nadále také tím, že nižší ceny nejsou dosaženy na úkor kvalitativních parametrů či časů dojezdu, které jsou s výsledky loňského roku srovnatelné. Výhodnější služby platforem Uber POP a Bolt (Taxify) vykazují paradoxně lepší kvalitativní parametry než jejich dražší konkurence.

NEVHODNÉ CHOVÁNÍ ŘIDIČŮ

Jakkoliv chování většiny řidičů při testech bylo zcela bezproblémové, nelze pominout, že ve dvou výjimečných případech chování řidiče vykazovalo nedostatky, které kazí dobrou pověst celé profesi.

Návrat ztracených věcí

| Jméno služby | Bolt (Taxify) | Liftago | Uber POP | Nejlevnější taxi | AAA Taxi Praha | Profi Taxi |
|--|------------------|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Test vrácení věcí (klíče + nájemní smlouva s telefonním kontaktem) | ANO (+10) | NE | ANO (+10) | NE | ANO (+10) | ANO (+10) |

⁵ Jde o adresu, pod kterou lze Thomayerovu nemocnici nalézt na webu www.mapy.cz a rovněž na vlastních webových stránkách Thomayerovy nemocnice, sekce „Pacientům a veřejnosti“, oddíl „Kde nás najdete“: <http://www.ftn.cz/kde-nas-najdete-924/>.

V případě jedné jízdy s taxislužbou Profi Taxi, šlo o nevhodné o hrubě obtěžující poznámky řidiče směřované k testující pasažérce, konkrétně o zahájení konverzace ze strany řidiče slovy o hezkém počasí, které je „super, protože se blíží kozí počasí“ (kdy ženy budou chodit odhalené) a dále se ptal, proč pasažérka jede do Thomayerovy nemocnice a na odpověď, že tam jede kvůli práci, naléhal s dotazy, zda si tam pasažérka jede něco „zvětšit nebo zmenšit“. Pasažérka v té době byla platící uživatelkou jím poskytované přepravní služby a tato konverzace jí nebyla příjemná. Profesionál by si takové chování vůči svému klientovi neměl nikdy dovolit.

V případě AAA Taxi Praha šlo při jedné jízdě o vulgární komentáře řidiče směřované na ostatní účastníky dopravního provozu spolu s překročením maximální povolené rychlosti při předjetí. Rovněž toto chování řidiče nebylo testovacím pasažérem vítáno. Profesionální řidič taxislužby by si takovéto chování neměl dovolit a upřednostnit spokojenost zákazníka z cesty.

Závěry pro užívání testovaných služeb z hlediska spotřebitele:

1. Testované služby byly ve většině případů spolehlivé, a to navzdory tomu, že jsme se výběrem trasy snažili testované služby řádně prověřit. Využili jsme například střídavý provoz kvůli stavbě v Italské ulici a objížďky z důvodů rekonstrukce Vinohradské ulice a v centru v nájezdu k Jungmannovu náměstí. Zásadní nedostatek jsme však shledali na první denní jízdě u služeb Bolt (Taxify) a Liftago, které nás namísto požadované Thomayerovy nemocnice (adresa Vídeňská 800/5, v souladu s www.mapy.cz a vlastními webovými stránkami nemocnice <http://www.ftn.cz>) dovezli do nedalekého, ale jiného, nemocničního zařízení, konkrétně do Institutu klinické a experimentální medicíny (IKEM). Uvedený nedostatek považujeme za zásadní pro uživatele služby, zejména pokud není znalý Prahy. S požadovaným zadáním si poradily klasické taxislužby a z platformem služba Uber POP. Nezáleží přitom, zda řidič využívá navigaci, či své znalosti místopisu, ale do jaké míry si v případě nejasností dokáže se zákazníkem ujasnit, kam přesně potřebuje. Zákazníkům lze zároveň doporučit, aby identifikaci místa dojezdu také věnovali potřebnou pozornost.

2. V letošním roce nebylo možné zařadit do testu platformu Hopin, protože při obou denních jízdách neumožnila platforma nalezení dostupného vozidla, a to ani při volbě maximálního příplatku 100 Kč. Vozidla byla dostupná jen pro noční jízdy. S ohledem na to sledujeme možnosti využití Hopinu jako spíše doplňkové a pro případ nedostupnosti služby doporučujeme mít v záloze jinou službou, která má pokrytí bez ohledu na místo a čas poptávky.

3. Z hlediska kvality nebyly zjištěny opakované nedostatky u žádné ze zkoumaných služeb. Řidiči většinou ochotně vyhověli požadavkům na změnu stanice či zesílení/zeslabení autorádia, snížení či zvýšení teploty. Zcela bez závad v kvalitě vozů a chování řidiče na všech trasách byly v Praze Uber POP a Bolt (Taxify). Se zásadními nedostatky v chování řidiče jsme se setkali pouze výjimečně. Šlo o jednu jízdu s taxislužbou Profi Taxi a jednu s AAA Taxi Praha.

4. Test se ztrátou věcí (klíč spolu s nájemní smlouvou s uvedením telefonního kontaktu v záhlaví) překvapivě ukázal na vysokou šanci znovushledání se se zapomenutou věcí. V Praze, kde jsme tyto testy prováděli, se nám samy od sebe na uvedený kontaktní telefon

ozvaly čtyři služby! Výjimkou byla pouze taxislužba Nejlevnější taxi a platforma Liftago.

5. Z hlediska ceny jsou dlouhodobě nejhodnější služby Uber POP a Bolt (Taxify). V době noční špičky v poptávce po individuální přepravě se před tyto služby z hlediska výhodnosti ceny dostala služba Nejlevnější taxi, její uživatelé si však musí na příjezd vozu počkat výrazněji déle než u uvedených dvou platform (v řádu cca deset minut čekání na příjezd vozidla navíc). Nabídka služeb individuální dopravy v Praze tak začíná být poměrně diverzifikovaná a zákazníkům se díky tomu nabízí možnost volby s ohledem na různé parametry, které pro konkrétní jízdu upřednostní.

6. 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“ nebo „facebook“ u Profi Taxi. U platformem pak lze využívat například slevy za registraci.

7. Nejlepší transparentnost odhadu cen nabízí již potřetí za sebou služba Uber POP, u které jsme ani v jednom případě s konečnou cenou nevybočili z avizovaného cenového rozmezí. U Boltu (Taxify) jsme se setkali s odchylkami v řádu jednotek korun. U ostatních služeb je nutné počítat s odchylkami v řádu desetikorun. Výjimkou byl pouze webový kalkulátor Nejlevnější taxi, který nám nefungoval. Spotřebitel tak je u této služby reálně odkázán jen na údaje o sazbě.

8. Pro cestujícího orientovaného na rychlost dojezdu je v Praze, stejně jako v předchozích ročních testováních, nejzajímavější Uber POP, následovaný Boltem (Taxify) a AAA Taxi Praha, které je velmi rychlé zejména ve dne, zatímco v noci je výrazně pomalejší.

9. 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 byla i po roce nejrychlejší služba Uber POP, která, na rozdíl od ostatních platform, trefila správně i do Thomayerovy nemocnice na adrese Vídeňská 800/5. Nepotvrdilo se tak, že by zkouška z místopisu byla rozhodující z hlediska spotřebitele. Může se však v budoucnu stát přidanou hodnotou

některých služeb, které budou dobrovolně a hlavně pravidelně (na rozdíl od stávajících veřejnoprávních požadavků, které opakované přezkušování nepožadují) proškolovat řidiče z řádného ovládnutí navigace v kombinaci se znalostmi Prahy. V zájmu spotřebitele je umožnění výběru a možnost služeb dobrovolně se profilovat nadstandardem v některém parametru jako je cena, rychlost, kvalita, bezpečnost, či v jejich kombinaci.

10. Testování na nočních trasách nasvědčuje tomu, že online platformy sice v důsledku přírůžek zohledňujících vysokou poptávku po službě z části ztrácí svou cenovou konkurenceschopnost, zachovávají si ale spolehlivé časy přistavení vozu a dojezdu. Opakem jsou některé klasické taxislužby, které sice na nočních trasách mohou být cenově konkurenceschopné s online platformami (příklad služby Nejlevnější taxi), je to ovšem výrazně na úkor rychlosti přistavení vozidla, v řádu až deseti minut na jednu jízdu ve srovnání s platformami.

11. Pozitivem platform je automatické vyřazení a zaslání dokladu o jízdě a platbě v elektronické podobě. U klasických taxislužeb s taxametrem jsme se s automatickým

vytisknutím účtenky z taxametru či jejím aktivním nabídnutím ze strany řidiče setkali jen výjimečně, ve většině případů bylo naopak zapotřebí, aby si o vytištění účtenky zákazník aktivně řekl.

12. Z vyšší konkurence na trhu nadále výrazně profituje spotřebitel. V Praze se nám s nejlevnější službou podařilo čtyři trasy absolvovat za srovnatelnou cenu jako v roce 2017 a o 6 Kč na kilometr nižší cenou než v počátcích nástupu platform v roce 2016. Udržuje se přitom standard kvality i dojezdových časů.

13. Zavádění online technologií a vznik nových platform 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. V Praze dle výsledků testů vychází, aby pro spotřebitele nejvýhodnější, platforma smluvní přepravy Uber POP, bezprostředně následovaná službou Bolt (Taxify). Moderní technologie jako GPS měření trasy jízdy, elektronická fakturace, online nabídka služeb a hodnocení řidičů uživateli se tak jeví zaručit vysoký standard kvality a dobré ceny z pohledu spotřebitele.

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 taxislužby. V jednu chvíli byl dán pokyn, aby si testující pasažéři objednali dopravu u své platformy či společnosti taxislužby 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 taxislužby byl při telefonické objednávce vznesen požadavek na pokud možno co nejrychlejší přistavení vozu nebo na přistavení vozu na konkrétní čas.

Některé platformy dávají uživateli na výběr, kterého konkrétního řidiče si přivolá. Za účelem eliminace vlivu subjektivního výběru si u takových aplikací testovací jezdci 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. Kromě obecné úvahy a zkušeností s poradenstvím spotřebitelům a dřívějšího testování v Praze, Brně a Bratislavě, 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.⁶ 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 již druhým rokem simulovalo obě situace, tedy potřebu vozidla na co nejdříve i na konkrétní čas.

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

⁶ FinExpert. Praha 4. října 2016. Dostupné na: <http://finexpert.e15.cz/tns-aisa-uber-je-nejpopularnější-aplikace-pro-smluvní-převahu-v-praze> [přístup z 10/10/2016].

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 pojedou 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 může 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. Známky 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, aniž by to však bylo ze strany běžného spotřebitele považováno za problém.
- 3 - Chování řidiče má nedostatky, 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 POČÍTALI SKÓRE?

Celkové skóre je počítáno coby součet bodů na každé trase dle vzorce: a) skóre času, tj. nejkratší celkový výsledný čas v minutách $\times 100$ / počtem minut celkového výsledného času dané služby, plus b) skóre ceny, tj. nejnižší celková cena v Kč $\times 100$ / 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, d) případné penalizace odečtením 50-ti bodů v případě, kdy nás služba dovezla na jiné než požadované místo (do jiné nemocnice - IKEM namísto Thomayerovy nemocnice)! a e) přičtením 10-ti bodů za vrácení ztracené věci - složka s klíčem a nájemní smlouvou s telefonním kontaktem (pouze na jedné trase).

Příloha č. 1 (přehled o výsledcích na jednotlivých denních trasách v Praze):

Praha Denní trasa – požadavek na vůz na konkrétní čas (trasa 1):
Winstona Churchilla 1938/4, VŠE (Žižkov) - Vídeňská 800/5, Thomayerova nemocnice (Krč)
Pátek odpoledne (délka trasy 9,8 km dle mapy.cz)

| Jméno služby | Bolt (Taxify) | Liftago | Uber POP | Nejlevnější taxi | AAA Taxi Praha | Profi Taxi |
|--|-------------------|------------------|------------|------------------|----------------|------------|
| Doba do přistavení/ doba cesty/ čas celkem (v min.) | -/28/28 | -/26/26 | -/22/22 | 6/22/28 | -/18/18 | -/22/22 |
| Skóre času | 64 | 69 | 82 | 64 | 100 | 82 |
| Cena v Kč /rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější) | 175/-5 | 242/0 | 208/0 | 264/? | 288/+4 | 300/+50 |
| Skóre ceny | 100 | 72 | 84 | 66 | 60 | 58 |
| Známka čistota a zápach | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Známka vřídlost a ochota řidiče | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| Celkové skóre | 114 (-50)* | 91 (-50)* | 166 | 130 | 160 | 125 |

* Řidič dovezl testovacího jezdce na jinou adresu (nemocnice IKEM či její okolí, namísto požadované Thomayerovy nemocnice, Vídeňská 800/5 (tj. požadovaná adresa, kterou pro Thomayerovu nemocnici uváděl 22.3. 2019 web www.mapy.cz). Tuto vadu lze považujeme za závažnou, která by u profesionální služby neměla nastat.

Praha Denní trasa – požadavek na vůz na co nejdříve (trasa 2):
K zelené louce 2 (Kunratice) – Ondříčkova 22 (Žižkov)
Pátek odpoledne (délka trasy 11 km dle mapy.cz)

| Jméno služby | Bolt (Taxify) | Liftago | Uber POP | Nejlevnější taxi | AAA Taxi Praha | Profi Taxi |
|--|---------------|------------|------------|------------------|----------------|------------|
| Doba do přistavení/ doba cesty/ čas celkem (v min.) | 8/19/27 | 9/26/35 | 8/22/30 | 18/24/42 | 8/23/31 | 20/22/42 |
| Skóre času | 100 | 77 | 90 | 64 | 87 | 64 |
| Cena v Kč /rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější) | 160/0 | 286/+30 | 185/0 | 277/? | 291/+2 | 350/+13 |
| Skóre ceny | 100 | 56 | 86 | 58 | 55 | 46 |
| Známka čistota a zápach | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Známka vřídlost a ochota řidiče | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Celkové skóre | 200 | 123 | 176 | 122 | 142 | 110 |

Příloha č. 2 (přehled o výsledcích na jednotlivých nočních trasách v Praze):

Praha Noční trasa - požadavek na vůz co nejdříve (trasa 3):
Štěpánská 10 (Nové Město) - Dukelských hrdinů 22 (Holešovice)
Sobota jedna hodina v noci (dálka trasy 3,9 km dle mapy.cz)

| Jméno služby | Bolt (Taxify) | Liftago | Uber POP | Nejlevnější taxi | AAA Taxi Praha | Profi Taxi |
|--|---------------|------------|------------|------------------|----------------|------------|
| Doba do přistavení/ doba cesty/ čas celkem (v min.) | 4/12/16 | 4/14/18 | 6/9/15 | 22/6/28 | 6/17/23 | 12/15/27 |
| Skóre času | 94 | 83 | 100 | 54 | 65 | 56 |
| Cena v Kč /rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější) | 150/-5 | 185/+25 | 207/0 | 127/? | 167/+6 | 176/-20 |
| Skóre ceny | 85 | 69 | 61 | 100 | 76 | 72 |
| Známka čistota a zápach | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Známka vlídnost a ochota řidiče | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 |
| Celkové skóre | 179 | 122 | 161 | 154 | 126 | 128 |

Praha Noční trasa - požadavek na vůz na konkrétní čas (trasa 4):
Milady Horákové 8 (Holešovice) - Jungmannova 31 (Nové Město)
Sobota jedna hodina v noci (dálka trasy 5,2 km dle mapy.cz)

| Jméno služby | Bolt (Taxify) | Liftago | Uber POP | Nejlevnější taxi | AAA Taxi Praha | Profi Taxi |
|--|---------------|------------|------------|------------------|----------------|------------|
| Doba do přistavení/ doba cesty/ čas celkem (v min.) | -/9/9 | -/15/15 | -/9/9 | -/11/11 | -/12/12 | 2/12/14 |
| Skóre času | 100 | 60 | 100 | 82 | 75 | 64 |
| Cena v Kč /rozdíl oproti avizované ceně (+ dražší; - levnější) | 130/-5 | 196/+17 | 140/0 | 129/? | 149/-23 | 184/-35 |
| Skóre ceny | 99 | 66 | 92 | 100 | 87 | 70 |
| Známka čistota a zápach | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| Známka vlídnost a ochota řidiče | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 |
| Celkové skóre | 199 | 126 | 192 | 162 | 162 | 134 |