



W dyskusji o regulacji przewozów osobowych najwyższy czas dopuścić do głosu najbardziej zainteresowanych – pasażerów. To według źródeł ponad kilka milionów Polaków. Ich stanowisko i opinie poznajemy w najnowszym badaniu przeprowadzonym przez Forum Konsumentów. Pasażerowie chcą wolności wyboru usługi. Przewozy zamawiane przez aplikację są tańsze i szybsze, a zdaniem klientów bardziej przewidywalne jeśli chodzi o cenę i komfortowe niż te konwencjonalnymi taksówkami.

Dyskusję na temat regulacji przewozów osobowych zdominowało stanowisko tradycyjnych taksówkarzy, najgłośniej artykułujących swoje interesy. Bardzo słabo słyszalny jest natomiast głos grupy znacznie liczniejszej: klientów. Choć z usług przewozowych korzysta codziennie kilka milionów Polaków, to w debacie, dotyczącej tak istotnego aspektu ich codziennego życia, nie mają oni swojej zorganizowanej reprezentacji. Teraz ich głos można jednak usłyszeć. Pozwala na to opublikowane dziś badanie przewozów osobowych, przeprowadzone pod koniec marca przez firmę Quality Watch na zlecenie fundacji Forum Konsumentów.

- Z badania wynika, że konsumenci chcą wygody, użyteczności i prostoty korzystania z usług i produktów. Stawiają na jakość i dostępność „tu i teraz”. A nowoczesne rozwiązania to dla nich w tym przypadku przejazdy zamawiane przez aplikację – mówi Agnieszka Plencler, prezes Forum Konsumentów.

Klienci chcą wolności wyboru

Pierwszą częścią badania był sondaż pasażerów korzystających z przewozów w największych miastach w Polsce. Drugą – audyt przejazdów. Audytorzy przejechali ponad 800 km pojazdami korporacji taksówkowych oraz autami nowoczesnych przewozów osobowych dostępnych poprzez aplikacje (w sumie 72 kursy w Warszawie, Wrocławiu i Krakowie). Sprawdzano m.in. czas zamówienia i dotarcia samochodu, łatwość zamówienia, zachowanie kierowcy, ceny czy sposoby płatności.

Wyniki? Usługi oparte na aplikacji działają lepiej i są wyżej oceniane przez klientów. Dzieje się tak, ponieważ:

- Aplikacje okazują się najszybszym sposobem wezwania przejazdu (Taxi telefoniczne: 1:51 min, Taxi aplikacja 1:32 min, Przewozy z aplikacji 1:12 min.
- Na pojazd zamawiany w ten sposób krócej się czeka (taksówka zamawiana przez telefon dojeżdża średnio 9 min, a auto z aplikacji 6 min)
- Klienci z góry znają cenę i nie obawiają się nieprzyjemnych niespodzianek (W przypadku taxi telefonicznego w 18% przypadku znana była oszacowana cena, w przypadku taxi z aplikacji w 83%, natomiast w przewozie z aplikacji w 100%. Szacunek ceny był prawidłowy w 100% w przypadku taxi telefonicznego oraz przewozu z aplikacji, natomiast w przypadku taxi z aplikacji w 90%).
- Kurs jest tańszy niż w taksówką na telefon. Ta ostatnia kosztuje średnio 3,91 zł/km, podczas gdy taxi z aplikacji, Uber czy Bolt: 3,23 zł/km. To ok. 20 proc. różnicy
- W przejazdach „aplikacyjnych” rozliczenie jest automatyczne i nie zabiera czasu po dojechaniu na miejsce. Czas potrzebny na rozliczenie to 0:27 min w przypadku aplikacji, 1:04 min jeśli chodzi o gotówkę, natomiast 1:36 min karta płatniczą.

Mitem jest rzekomo wyższy poziom usług w taksówkach na telefon. Przeciwnie, to przejazdy z aplikacją oceniano lepiej: średnia ocena zadowolenia z przejazdu to 4,45 dla taksówek na telefon vs 4,71 dla tych z aplikacji. Kierowcę motywuje bowiem opcja recenzji w aplikacji, którą może mu wystawić pasażer. W taksówce zamawianej telefonicznie klient jest na podrzędnej pozycji – w razie problemów pozostaje mu kłopotliwe składanie reklamacji.

Audyt potwierdził, że przy przejazdach Uberem lub Boltem występuje niekiedy bariera językowa między klientem a obcojęzycznym kierowcą. Ale, jak wskazuje prezes Forum Konsumentów, dla niektórych pasażerów brak presji na prowadzenie rozmowy okazuje się zaletą, bo w tym czasie wolą spokojnie odpocząć lub wykorzystać go na pracę.

Starsi wolą zwykłe taxi

Są osoby, którzy preferują tradycyjne taksówki na telefon. To ludzie starsi, w wieku powyżej 50 lat. 75% respondentów z grupy wiekowej 51-64 lata korzysta z częściej z taksówek. W przypadku grupy wiekowej 65+ ten odsetek wynosi 94%. Nie mają zaufania do aplikacji w smartfonach, nie podoba im się konieczność podawania danych osobowych i numerów kart w aplikacji.

- Niech pasażerowie sami zdecydują, jakie usługi będą przodowały na tle innych. Dostęp do szerokiej oferty usług przejazdu taksówkami i przewozami osobowymi to respektowanie jednego z podstawowych praw konsumenta, czyli do wolności wyboru. Ważne, aby im nie ograniczać dostępu do różnych opcji – apeluje Agnieszka Plencler.

Konsumenci nie chcą monopolu

Adrian Furgalski, wiceprezes Zespołu Doradców Gospodarczych TOR, zwraca uwagę na to, że aplikacje taksówkowe oraz przewozy autami prywatnymi ułatwiają przemieszczanie się osobom, dla których zwykłe taksówki są za drogie. Ale to bynajmniej nie eliminuje z rynku taksówkarzy. TOR badał to zjawisko w latach 2013-2016. Z wydanego w 2017 r. raportu wynika, że miastach, w których pojawił się Uber, nie spadła liczba taksówek. Przeciwnie, liczba wydawanych licencji wzrastała: w Krakowie o ponad 8 proc, a we Wrocławiu i Warszawie o ok. 15 proc. Nie zanotowano pogorszenia sytuacji kredytowej kierowców ani zachwiania w regulowaniu rat leasingowych.

Mimo to taksówkarze walczą z poszerzaniem dostępu do rynku. W 2013 r. protestowali przeciwko temu, by w gminach powyżej 100 tys. mieszkańców kierowcy nie musieli zdawać egzaminów z topografii i prawa miejscowego (Trójmiasto zliberalizowało ten przepis, nic złego się nie stało). Protestowali też gdy pojawił się w Polsce Uber – oficjalnie w trosce o bezpieczeństwo klientów.

- Taksówkarze, a przynajmniej spora ich część, nigdy nie będą zadowoleni. Teraz protestują nadal, mimo że przyjęty przez Rząd projekt ustawy, nakazuje kierowcom Ubera licencje taksówkarza uzyskać, przy czym warunki jej zdobycia będą znacznie łatwiejsze dla wszystkich - wskazuje Adrian Furgalski.

Badania opublikowane przez Forum Konsumentów pokazują, że planowana nowelizacja przepisów transportowych idzie w parze z naturalnymi oczekiwaniami milinów Polaków. Pasażerowie chcą od tych usług przewidywalności, pewności trasy, znajomości opłaty z góry i szerokiego wyboru opcji. Chcą mieć możliwość korzystania także z przewozów z aplikacji.

- Klient ma większe zaufanie do takiej formy przejazdu, bo ma po prostu większe panowanie nad zamówioną usługą – podsumowuje wiceprezes TOR.

Źródło: informacja prasowa