**Skrendant lėktuvu lietuviams stresą daugiausiai kelia turbulencijos, baimė pavėluoti į skrydį ir bagažo apribojimai**

* **Tyrimas atskleidė, kiek lietuvių jaučia skrydžių baimę po Vilniuje įvykusios lėktuvo katastrofos**
* **Paaiškėjo ir geidžiamiausios oro linijų bendrovės tarp Lietuvos gyventojų**

**80 proc. lietuvių kelionė lėktuvu kelia stresą, o 27 proc. jaučia skrydžių baimę ir nerimą, tačiau tai netrukdo lietuviams būti itin daug keliaujančia tauta. Tokias tendencijas parodė „Oro skundo“ iniciatyva atliktas naujausias gyventojų tyrimas, kuris taip pat atskleidė ir geidžiamiausias oro linijų bendroves tarp keliaujančių gyventojų.**

Pernai lapkritį Vilniuje, visai šalia gyvenamųjų namų, įvykusi krovininio lėktuvo katastrofa sukrėtė visą šalį. Nepaisant to, 83 proc. lietuvių teigia, kad jie jaučiasi „saugiai“ ir „greičiau saugiai“ keliaudami lėktuvu. Tokių gyventojų, kuriems skristi lėktuvu atrodo nesaugu, dalis siekia 13 proc., parodė „Spinter tyrimų“ atlikta naujausia gyventojų apklausa.

Tyrime dalyvavo 580 šalies gyventojų nuo 18 iki 75 metų amžiaus, kurie bent 4 kartus per metus skraido reguliariaisiais skrydžiais. Tyrimą inicijavo „Oro skundas“, teikiantis pagalbą ir padedantis gauti kompensacijas keleiviams, kurių skrydis vėlavo ar buvo atšauktas.

„Tai tik patvirtina, kad įvairūs incidentai ir sukrėtimai žmonių atmintyje išlieka neilgai, o gyvenimas po jų tęsiasi toliau. Tai, kad reguliarius skrydžius vykdantys lėktuvai tebėra saugiausia susisiekimo priemonė, patvirtina ir pasauliniai tyrimai“, – teigia „Oro skundo“ įkūrėjas, oro linijų keleivių teisių gynimo ekspertas Balys Rimkus.

Tiesa, nors dauguma gyventojų neabejoja dėl skrydžių saugumo, tyrimas parodė, kad 27 proc. gyventojų patiria baimę ir nerimą skristi lėktuvu. Vis dėlto „Spinter tyrimų“ vadovas Ignas Zokas sako, kad įvairios lėktuvų katastrofos, ypač vykstančios arti mūsų, yra labai retas reiškinys, o bijančių ir nerimaujančių skristi žmonių yra ir visada bus bet kurioje populiacijoje.

„Dalies žmonių baimė yra tokia stipri, kad jie apskritai neskraido lėktuvais. Ir tokių žmonių bus visada, nepriklausomai nuo to, kada bus daromas tyrimas. Manau, kad pastaruoju metu Lietuvoje ir pasaulyje įvykę lėktuvų incidentai neturėjo reikšmingos įtakos mūsų atlikto tyrimo rezultatams“, – pažymi I. Zokas.

Tyrimas taip pat parodė, kad daliai žmonių skrydžiai lėktuvu kelia ne tik baimę, bet ir stresą, ir kad pastarųjų yra gerokai daugiau.

Anot tyrimo, kelionė lėktuvu daugeliui žmonių yra susijusi su įvairiausiais stresą keliančiais veiksniais. Daugiausiai – net 44 proc. lietuvių skrendant lėktuvais stresą kelia orų sąlygos: turbulencijos, audros, rūkas ir kt. Maždaug trečdalis gyventojų patiria stresą baimindamiesi pavėluoti į skrydį, 26 proc. stresuoja dėl bagažo apribojimų ar baimės jį prarasti, o penktadaliui respondentų stresą kelia oro uostų saugumo patikros.

„Vos 20 proc. gyventojų nurodė, kad keliaujant lėktuvu jiems niekas nekelia streso, tad su skrydžiu susijęs stresas yra visiškai įprasta būsena daugeliui keliaujančių žmonių. Savo veikloje mes matome, kad tam yra pagrindas: dėl klimato kaitos orų sąlygos vis dažniau tampa įvairių skrydžių sutrikimų priežastimi. Daug nesklandumų keliaujant kyla ir dėl skrydžių su persėdimu įsigijus ne jungiamuosius, o atskirus skrydžius, kurie įprastai perkami per internetines platformas ir yra labai populiarūs.

Be to, pastebime, kad nemažai žmonių pasilieka per mažai laiko saugumo patikros procedūroms ir dėl to neretai nespėja į savo skrydį. Deja, tuomet įprastai keleiviams jau nepriklauso kompensacijos. Tai ypač aktualu kelionių piko laikotarpiais, pavyzdžiui, vasarą ar per moksleivių atostogas, kai keleivių srautai oro uostuose smarkiai padidėja. Tokiu atveju primename, kad vietoje įprastų dviejų valandų, į oro uostą saugiau atvykti likus trims valandoms iki skrydžio“, – pataria oro linijų keleivių teisių gynimo ekspertas B. Rimkus.

Jis pastebi, kad stresą keliaujant neretai pastiprina ir kelionės su vaikais, ypač mažamečiais. Tad B. Rimkus pataria prisiminti, kad oro uostuose tėvai su vaikais gali pasinaudoti prioritetinio aptarnavimo paslauga („fast lane“), taip išvengiant eilių bei paspartinant saugumo patikrą.

„Oro skundo“ iniciatyva atliktas tyrimas taip pat atskleidė, su kokiomis oro linijų bendrovėmis lietuviai labiausiai norėtų skristi, jei jų neribotų bilietų kainos ir kitos priežastys.

„Kitaip tariant, mes išsiaiškinome, kokios oro linijų bendrovės tarp lietuvių yra geidžiamiausios. Mes tokį tyrimą darėme pirmą kartą, niekada anksčiau gyventojų to neklausėme, tad buvo labai įdomu tai panagrinėti. Tuo labiau kad lietuviai yra iš tiesų labai daug keliaujanti tauta. Nors esame maža šalis, kur benuvyktum, lietuvių sutiksi visur“, – pastebi „Spinter tyrimų“ vadovas I. Zokas.

Anot tyrimo, geidžiamiausių oro linijų bendrovių penketuke rikiuojasi „Turkish Airlines“ (27 proc.), „Lufthansa“ (22 proc.), „Air Baltic“ (19 proc.), „Emirates“ (17 proc.) ir „Scandinavian Airlines“, daugeliui žinoma kaip „SAS“ (16 proc.).

Pasak I. Zoko, rezultatai yra gana logiški: šios oro linijų bendrovės (išskyrus „Emirates“, tikėtina, į penketuką patekusios dėl savo žinomumo ir įvaizdžio) vykdo reguliarius skrydžius iš Lietuvos, tad yra neblogai žinomos keliaujantiems gyventojams. Be to, palyginti su žemų kaštų skrydžių bendrovėmis, penketuke atsidūrusios oro linijų bendrovės išsiskiria keleiviams siūlomo komforto lygiu. Pavyzdžiui, „Turkish Airlines“ keleiviams suteikia nemokamą maitinimą skrydžių metu. Be to, šių oro linijų keleiviai kaip privalumą neretai įvardija laisvesnius bagažo apribojimus, nei kitose skrydžių bendrovėse.

Tuo tarpu daugiausiai keleivių iš Lietuvos pervežančiai „Ryanair“ apklausti gyventojai tyrime skyrė šeštą vietą (11 proc.), iškart po jos rikiuojasi ir kita žemų kaštų vežėja „Wizz Air“ (10 proc.).

B. Rimkaus tokie tyrimo rezultatai nenustebino. „Žemų kaštų oro linijos savo laiku padarė gerą strateginį žingsnį, įkurdamos mūsų šalyje savo aviacines bazes. Jos visų pirma orientuojasi į susisiekimo paslaugos suteikimą. „Ryanair“ ir „Wizz Air“ dar galima vadinti emigrantų oro linijomis, nes jos ir skraido daugiausiai į tas šalis, kuriose mūsų emigrantų yra daugiausiai. Vis dėlto, kaip matome iš tyrimo, ne visiems keleiviams patinka tas vežiojimas sausakimšais autobusais per oro uostą iki lėktuvo, ne iki galo aiškios bagažo taisyklės, primokėjimai už galimybę sėdėti lėktuve šalia savo vaikų ar loterijos bilietų bei kvepalų pardavinėjimas per skrydį“, – teigia „Oro skundo“ įkūrėjas B. Rimkus.

Jis taip pat pridūrė, kad jei skrydis vėluoja ar yra atšaukiamas, bendrauti su žemų kaštų oro linijų bendrovėmis bei gauti iš jų kompensaciją keleiviams neretai būna sudėtingiausia.

„Iš esmės visa sistema kai kuriose oro linijų bendrovėse taip yra sukurta, kad kreiptis dėl kompensacijos nesinorėtų arba tai padaryti būtų labai sudėtinga“, – pastebi oro linijų keleivių teisių gynimo ekspertas B. Rimkus.

Beje, atliktas tyrimas parodė, kad su įvairiais skrydžių sutrikimais yra susidūrę maždaug pusė gyventojų. Daugiausiai – 23 proc. – nurodė, kad jų skrydis vėlavo tris ar daugiau valandų; 17 proc. teigė, kad jų bagažas buvo prarastas, vėlavo ar buvo apgadintas; 12 proc. paminėjo, kad jų skrydis vėlavo ar buvo atšauktas dėl oro erdvės valdymo problemų (pvz., skrydžių vadovų trūkumo, GPS sutrikimų).

„Oro skundo“ iniciatyva įvairioms oro linijų bendrovėms jau buvo iškelta daugiau nei septyniasdešimt bylų. Beveik visi teismo procesai, išskyrus pavienius atvejus, buvo laimėti keleivių naudai. Pasak B. Rimkaus, į teismą kreipiamasi kraštutiniu atveju, kai susiduriama su precedentu ar nebelieka kitų galimybių apginti keleivių teises sutrikus skrydžiams.