

EasyJet в зоне повышенной турбулентности | EasyJet secouée par la vague de colère

Auteur: Ольга Юркина, [Женева](#) , 18.08.2010.



Так ли "easy" летать EasyJet? (© Keystone)

Одна из самых популярных бюджетных авиакомпаний переживает не лучшие времена: в прошлые выходные количество задержанных и отмененных рейсов, как и возмущение пассажиров, достигло критической отметки. Повод для директора швейцарского филиала Easy Jet извиниться в прямом эфире, а для аналитиков – поставить под вопрос привлекательность системы low cost.

| Sale temps pour une des plus populaires compagnies aériennes à bas coûts: le weekend passé la quantité des vols retardés et annulés a atteint ses limites tout comme le mécontentement des passagers. Le directeur exécutif d'EasyJet s'excuse publiquement tandis que les analystes remettent en question tout le système low cost.

EasyJet secouée par la vague de colère

Лето 2010 года стало рекордно жарким не только для Москвы, но и для бюджетной авиакомпании EasyJet, один из филиалов которой находится в Швейцарии. В последние недели недовольство клиентов авиакомпании росло прямо

пропорционально количеству опозданий самолетов ярко-рыжей окраски и отмены рейсов с кодом EZS (EasyJet Switzerland). Язвительные статьи и репортажи в прессе пестрели историями об испорченных отпусках, многодневных задержках рейсов, ночевках в аэропорту и переездах на автобусе через пол-Европы вместо перелета: за свидетельства очевидцев далеко ходить было не надо. Разрастаясь, словно снежный ком, возмущение пассажиров достигло предела в прошлые выходные, вылившись в открытые бойкоты против грешной авиакомпании.

Наиболее ярко протестовала против отмены своего рейса на Майорку компания молодых людей из Фрибурга. Их разочарование можно понять: вместо того, чтобы загорать на пляже, ребята провели два дня каникул в женевском аэропорту. Сутки пришлось ждать и еще одной группе молодых романдцев, прежде чем они, наконец, смогли вылететь в Барселону. В то время как некоторые мечтали отправиться на каникулы, другие не могли вернуться из отпуска домой. Так, в субботу два рейса EasyJet с Ибицы и из хорватского Сплита были задержаны до позднего вечера, так что самолеты не успевали приземлиться в Женеве до закрытия аэропорта Куантрен (в 0:30). В итоге авиакомпания посадила самолеты в аэропорту Лиона и организовала переезд пассажиров до Женевы (153 километра) на автобусе...

В субботу произошел еще один инцидент: самолет, вылетевший из Женевы в Берлин, совершил экстренную посадку в Цюрихе по техническим причинам. Цюрихский аэропорт он покинул только на следующий день, что спровоцировало еще больше сбоев в расписании авиакомпании, новые задержки и отмены рейсов. Однако и без этой технической проблемы EasyJet к тому времени накопила достаточно «задолженностей». Как любая бюджетная авиакомпания, она пытается свести к минимуму затраты на пребывание самолетов и экипажа в аэропорту, обеспечивая при этом максимальную плотность рейсов.

Самолеты не задерживаются в аэропортах более чем на 25 минут и сменяют друг друга на стоянке. Таким образом, как только в одном звене цепи возникает проблема, рушится вся система. Видимо, именно это и произошло в июле и августе: задержек накопилось столько, что компания не смогла возобновить нормальный ритм работы и в итоге оказалась неспособной осуществить взятые на себя обязательства. Принимаемые EasyJet меры не столько помогали пассажирам, сколько приводили их в еще большее недоумение и ярость.

Один из анекдотов – история семьи, которая опоздала на свой рейс из Аликанте в Базель, потому что самолет... вылетел на 45 минут раньше по расписанию. Представители EasyJet уверяют, что всем пассажирам сообщили об изменениях в расписании заранее, по электронной почте.

В прошлые выходные кризис достиг пика, так что исполнительному директору EasyJet Switzerland Жан-Марку Тевна пришлось давать объяснения в прямом эфире телевидения Романдской Швейцарии. Испытание он выдержал с честью, защищая компанию и настаивая на «исключительном» аспекте 2010 года: сначала невиданный в Швейцарии снегопад, потом – исландский вулкан, парализовавший авиацию, а в промежутках – забастовки персонала аэропортов. Подобные заверения не удовлетворили телеведущую вечерней программы *Mise au Point*, поинтересовавшуюся, почему именно на деятельности EasyJet в таком масштабе отразились снег и пепел. Жан-Марку Тевна пришлось признаться, что авиакомпания не была готова к таким испытаниям. К тому же, услугами EasyJet пользуется каждый

второй пассажир в аэропортах Базеля и Женевы, ни одна другая авиакомпания не осуществляет перевозки в подобных масштабах. Признав ошибки авиакомпании и извинившись перед клиентами (правда, в несколько уклончивой манере), исполнительный директор EasyJet Switzerland пообещал, что компания примет дополнительные меры и сделает все возможное, чтобы подобная ситуация не повторилась.

Одна из мер - снизить частотность рейсов и создать в середине дня так называемые «буферные зоны» с меньшей плотностью графика. Это позволило бы нагнать опоздания, не провоцируя новые. Другая стратегия, которую компания изучает на данный момент - перевод одного из шести резервных самолетов EasyJet, базирующихся в Лондоне, в аэропорт Женевы. На данный момент у швейцарского филиала нет дополнительных летательных аппаратов, которые можно было бы использовать в случае долгой задержки или отмены рейса. Последнее вынуждает авиакомпанию придумывать изощренные способы манипуляции самолетами, что еще более усугубляет ситуацию с задержками. Курьезный случай произошел в прошлое воскресенье: рейсы британской EasyJet в Эдинбург и Бристоль были задержаны на четыре и шесть часов соответственно, потому что швейцарский филиал компании «взял напрокат» их самолеты для осуществления полетов в Ниццу и Порто и обратно. Видимо действовали по принципу «голову вытянешь - хвост увязнет».

Как британский, так и швейцарский EasyJet регулярно обвиняют в непунктуальности. В своем ежегодном отчете лондонский аэропорт Гатвик объявил, что только 48% рейсов оранжевой авиакомпании прибывают вовремя, а по задержкам EasyJet даже побил «рекорд» Air Zimbabwe (50% опозданий). По статистике интернет-портала FlightStats, только 62% рейсов EasyJet в 2009 году (когда метеорологические условия в целом были достаточно благополучными) прибыло вовремя, а в 17% случаев задержка превышала 44 минуты.

Впрочем, клиентов EasyJet обижают не только задержки, но полное равнодушие и даже пренебрежение персонала. Если к не слишком радушному приему на борту и платным напиткам и багажу пассажиры бюджетных перелетов привыкли, то ничто не может извинить отсутствие представителя авиакомпании в аэропорту в случае задержки или отмены рейса. Клиенты EasyJet лишь в редких случаях получают извинения или объяснения, не говоря уже о бесплатных напитках в качестве утешения и возмещения морального ущерба.

Между тем, по закону, пассажир имеет право на получение дополнительной информации и поддержку авиакомпании в случае задержки или переноса вылета, чем EasyJet часто пренебрегает. Ошибка, за которую компанию может санкционировать Федеральное министерство авиации Швейцарии, решившее, в свете недавних событий, лично разобраться в ситуации. Заверений исполнительного директора Жан-Марка Тевна в принятии экстренных мер оказалось недостаточно ни обиженным клиентам, ни швейцарскому правительству. Будет проведено серьезное исследование, которое покажет, идет ли речь об «исключительных» обстоятельствах или о проблемах в самой компании.

Другими словами, вопрос в этот раз стоит серьезно: способна ли EasyJet выполнять все те рейсы, на которые она продает билеты? И не превышает ли максимально насыщенный график ее реальных возможностей? В последнем случае авиакомпании грозит серьезное разбирательство с министерством авиации.

Совсем не о такой репутации для своего предприятия мечтал Стелиос Аджи Йоанну, основатель Easy Group, чьим дочерним предприятием является EasyJet. Сам он отошел от управления делами авиакомпании, но до сих пор является обладателем 38% акций. В конце июля Стелиос поставил ультиматум совету директоров, пригрозив отнять у компании свое имя, если она не исправится ближайшие три месяца.

Что ж, пока EasyJet пытается наладить ритм работы и извиняется перед пассажирами, можно задуматься о том, действительно ли перелет по низким ценам стоит того, тем более что часто он совсем недешевый. И – не ставит ли казус EasyJet под вопрос всю систему бюджетных авиакомпаний, которую давно критикуют не только за опоздания, но и за более серьезные нарушения. Впрочем, хоть и с многодневными задержками, EasyJet пока всегда доставляла пассажиров к месту назначения.

[easyjet](#)

[жневский аэропорт](#)

Статьи по теме

[EasyJet летит из Женевы в Лозанну?](#)

[Аэропорт Женевы дарит прибывающим пассажирам билеты на общественный транспорт](#)

[В Швейцарии по-прежнему закрыты аэропорты](#)

Source URL: <http://www.nashgazeta.ch/node/10341>