

Kære medlemmer af AOC,

Jeg har netop sendt en meddelelse af sted til fondsbørsen, og jeg vil sikre mig, at I kender indholdet af den.

Til fondsbørsen har vi oplyst, at vi alene i 2008 investerer i lufthavnen for cirka en milliard, hvilket er den største investering, siden Københavns Lufthavne byggede terminal 3.

Da jeg tiltrådte, satte jeg mig for, at CPH's lederteam nøje skulle undersøge kapacitetsbehovet – og vores evne til at møde det. Nu og fremover. Alt sammen med udgangspunkt i kundernes behov. Dette arbejde er nu så langt, at vi kan se, at det er nødvendigt at investere endnu mere end forventet – og det har vi givet fondsbørsen besked om.

I 2008 vil vi både investere i check in faciliteter, gates og standpladser, bagagefaciliteter, security, kommercielle projekter og andre serviceforbedringer for passagererne. I 2007 er der foretaget en række serviceforbedringer for passagererne, og disse har forbedret passagertilfredsheden. Denne udvikling skal fortsætte. Jeg glæder mig til den videre dialog om disse kapacitetsudvidelser og forbedringer. Vi får travlt med at nå alt dette, samtidig med at driften skal fungere og servicen for passagererne forbedres, så vi øger medarbejderantallet med 150 i Københavns Lufthavne i 2008. Også i 2007 øgede vi medarbejderantallet, så på blot to år har vi opmandet med godt 300 medarbejdere.

Dog gør vores milliardinvestering det ikke alene. Der skal mere til på en række områder:

- **Passagervækst:** Københavns Lufthavne har et ambitiøst mål om at nå 30 millioner passagerer i 2015. Faktum er imidlertid at transfertrafikken falder, og det betyder at den samlede trafikudvikling halter bagud i forhold til konkurrenterne. Jeg håber vi i 2008 kan have meget mere samarbejde om forhold, der kan fremme trafikudviklingen. (Det kan blandt andet være i form af et samarbejde om forbedring af procestiden for transferbagage)
- **Passagertilfredshed:** CPH har et mål om at opnå en placering som top tre i Europa i 2010 på passagertilfredshed. Københavns Lufthavn blev i 1999 kåret som verdens bedste lufthavn. Faktum er desværre er Københavns Lufthavns position på passagertilfredshed er faldende.

Vi kom godt igennem sommeren, men vi falder tilbage på passagertilfredshed, hvis vi ikke konstant skaber passagerforbedringer. I vores investeringsplan har vi sat penge af til at skabe en bedre passageroplevelse. Vi håber, at I vil samarbejde med os om at bruge midlerne på den måde, der skaber mest værdi for passagererne. For eksempel ved at reducere køerne i check-in området. Men også ved at forbedre bagageoplevelsen for passagererne. Hvis vi får løst op for disse to flaskehalse, så har vi løst 80 procent af lufthavnens problemer. Og så kan vi for alvor tage fat på at innovative løsninger, så vi kan få en passagerservice, der bringer CPH tilbage i toppen.

- **Flyselskabernes samlede omkostninger:** CPH har et mål om at være 'best in class', når det gælder flyselskabernes samlede omkostninger i CPH, herunder handlingomkostninger, ATC-omkostninger og effektiviteten i vores fælles arbejdsprocesser. Derfor vil vi blandt andet bruge kræfter på at sikre endnu mere effektive arbejdsgange og undgå 'om'ere, der kunne være undgået, hvis vi havde grebet det ordentligt an fra begyndelsen.

Det batter dog først for alvor, når vi også på tværs af lufthavnen tænker i at sænke lufthavnens samlede omkostningsniveau. Et godt eksempel er, at SAS gjorde en tidlig indsats for at vænne passagererne til at checke ind elektronisk. For at flere passagerer skulle kunne benytte de moderne indcheckningsformer, har CPH siden 2004 stillet check-in automater gratis til rådighed for selskaberne.

En ekstra investering for CPH, men det sænker det samlede omkostningsniveau i lufthavnen, fordi det giver et smidigere passagerflow og bedre kapacitetsudnyttelse. Ikke mindst fordi flere selskaber har samarbejdet målrettet med CPH om dette – Sterling og CPH gennemførte sidste år et pilotprojekt med stor succes. Og det lønner sig. I dag er CPH langt over gennemsnittet for industrien på passagerer, som checker ind på automater.

I gennemsnit checker 9 procent ind på denne måde i verdens lufthavne. I CPH checker i alt 40 procent ind via automater, mobiltelefon eller internettet.

Hvis alle virksomheder i lufthavnen tænkte i lufthavnen som helhed, så ville vi kunne opnå et markant lavere omkostningsniveau. Den drøm håber jeg vi sammen kan forfølge.

2008 er blot første skridt. Også fremover ser jeg et behov for omfattende investeringer. Vi vil fortsætte dialogen med vores kunder og Statens Luftfartsvæsen om planerne på længere sigt og betydningen af disse.

Københavns Lufthavnes vision er at være verdens bedste lufthavn for flyselskaber og passagerer. Jeg forventer mig meget af samarbejdet med jer, for der skal markante ændringer og nytænkende løsninger til, hvis vi skal møde behovene i det konkurrenceprægede marked.

Ser frem til den videre dialog om dette.

Med venlig hilsen
Brian Petersen