

## Redegørelse fra Københavns Lufthavne A/S

Københavns Lufthavne A/S vil med denne redegørelse søge at besvare Finansminister Thor Pedersens spørgsmål til Københavns Lufthavns afvikling af trafikken.

### Hovedpunkter i redegørelsen

- Københavns Lufthavns ansvarsområder er kendetegnet ved høj driftsstabilitet og et højt serviceniveau. Det er derfor en helt ekstraordinær situation, at passagererne den seneste tid har været udsat for perioder med uacceptable lange ventetider, forsinkelser og andre gener. En situation, som Københavns Lufthavne A/S (CPH) tager meget alvorligt, finder dybt uacceptabel og beklagelig overfor vores passagerer.
- CPH deler ministerens opfattelse af, at CPH har hovedansvaret for at sikre det samspil mellem aktørerne, der er nødvendigt for at, at Københavns Lufthavn fungerer effektivt til gavn for passagererne. CPH har imidlertid ikke en kontraktlig relation til selskaberne og kan ikke direkte kontrollere tredjeparts brug af ressourcer. Der er og vil fremover være behov for et tæt samarbejde mellem parterne for at udvikle Københavns Lufthavns gode service og image. CPH vil fremme dette samarbejde i så vid udstrækning som muligt.
- Situationen i Københavns Lufthavn er nu normaliseret sommertravlheden taget i betragtning. Tirsdag, onsdag og torsdag har gennemsnitsventetiden ved security været cirka 10 minutter.
- CPH ønsker fortsat at medvirke til, at den generelle ventetid bliver yderligere reduceret. Dette sker gennem en række tiltag for at forbedre situationen på kort sigt og for at undgå, at lignende situationer sker fremover. For eksempel har CPH nu besluttet at mande kraftigt op på antallet af securitymedarbejdere i erkendelse af, at CPH med de ændrede sikkerhedsprocedurer ikke kan leve op til de høje servicestandarder, CPH fortsat ønsker at tilbyde passagererne. Desuden investerer CPH 150 millioner kroner i etablering af en ny central sikkerhedskontrol, som er klar inden næste sommer.
- Anbefalingen om i visse perioder at møde 2½ time før afgang er udelukkende et godt råd, så passagererne uanset billettype og rejsevanthed kan få en rolig start på rejsen. Rådet er hverken et krav eller et udtryk for den forventede køtid. Den anbefalede mødetid blev allerede meldt ud den 24. maj, med opbakning fra lufthavnens to største kunder, SAS og Sterling. De seneste dage er der kommet klager over, at det slet ikke er nødvendigt at møde i lufthavnen så tidligt, og at ikke alle selskaber har åbent for check-in i så god tid før afgang, så CPH råder nu passagererne til at møde 2 timer inden afrejse.
- Ideelt skulle der i lufthavnens generelle information være en oversigt, hvor hvert flyselskab oplyste om deres krav til mødetid, idet ventetiden varierer voldsomt fra selskab til selskab. Eksempelvis giver lufthavnens største selskab SAS, der transporter halvdelen af passagererne, mulighed for at europa-rejsende med håndbagage kan møde op en halv time før afgang, når der rejses på business class eller economy flex. Hos andre selskaber er det almindeligt, at passagererne står i kø foran check-in pultene i halvanden time. Vi har bedt både rejsearrangører og flyselskaber om at lade os få disse oplysninger. Kun otte flyselskaber, repræsenterende mindre end cirka 7 procent af passagererne har villet give os deres servicemål og maksimale ventetider. Ingen rejsearrangører, herunder My Travel og Star Tours, har svaret på vor skriftlige anmodning.

## 1. Den seneste tids trafikafvikling og nye tiltag

Trafikafvikling og passagerservice i lufthavnen er et ansvar, som Københavns Lufthavne, luftfartsselskaberne, handlingselskaberne, politi, toldvæsen og en række andre parter løfter i fællesskab. I lighed med tidligere somre er der i denne tid pres på alle parter som følge af et rekordstort antal rejsende – op til 80.000 passagerer om dagen. Til sammenligning er der på en gennemsnitlig dag 55.000 passagerer.

De væsentligste knudepunkter for den enkelte passager i lufthavnen er indcheckning, sikkerhedskontrol og eventuel paskontrol. Mens sikkerhedskontrol er Københavns Lufthavns ansvar, ligger ansvaret for check-in, paskontrol og bagagehåndtering hos eksterne parter. Københavns Lufthavne stiller på disse områder central infrastruktur til rådighed, som bemannes af de enkelte selskabers og myndigheders personale. På disse områder kan CPH ikke stille krav, men udelukkende henstille.

### Check-in:

Luftfartsselskaberne har det overordnede ansvar for check-in, men i praksis udføres opgaven af en række handlingselskaber, som luftfartsselskaberne har indgået aftaler med. På grund af ekstra mange passagerer er ventetiderne ved check-in generelt længere i sommerperioden end på andre tider af året – især myldretiden morgen og eftermiddag.

Ventetiden ved check-in varierer og afhænger af, hvor mange skranker selskaberne åbner til hver enkelt afgang. Flyselskaberne har interne målsætninger for ventetiden foran pulten, der varierer fra selskab til selskab. Der vil ofte, men ikke altid, være en sammenhæng mellem ventetid og den pris, der betales for billetten. Det betyder, at rejser passagererne på billige billetter må de erfaringsmæssigt hos nogle flyselskaber være forberedt på at stå i kø foran check-in pulten i op til halvanden time.

Københavns Lufthavne har ikke indflydelse på bemanningen ved skrankerne eller ventetiden ved check-in udover de ekstraordinære situationer, hvor ventetiden påvirkes af tekniske problemer med infrastrukturen.

### Tiltag på check-in området

Københavns Lufthavne har løbende investeret i infrastruktur og udvidet kapaciteten. Eksempler på dette er pasbokse, Check-in skranker, SmartCheck terminaler (selvbetjenings-check-in) og Paperless Check-in.

Gennem CPH's samarbejde med selskaberne – blandt andet i det etablerede samarbejdsforum Airline Operators Committee (AOC) – søger CPH at bidrage til at nedbringe ventetiderne ved check-in.

Check-in i den form vi kender i dag opstod allerede i 1930'erne, og fremover vil passagererne komme til at opleve helt nye, moderne måder at checke in på. Flyselskabernes egen organisation International Air Transport Association (IATA) har en officiel målsætning om, at alle billetter skal være elektroniske ved udgangen af 2007.

Så sent som den 27. juni i år har organisationen officielt bekræftet, at 31. december 2007 er flyselskabernes deadline for at sikre, at der er 100 procent elektroniske billetter. Check-in automaterne er et skridt i denne retning, men også check-in via internettet og andre former for elektronisk billettering vil fremover blive en realitet.

Københavns Lufthavne A/S har ønsket at bidrage til denne udvikling ved at stille SmartCheck terminaler til rådighed uden beregning for de luftfartsselskaber, der måtte ønske at anvende disse. Målsætningen er at få en betydelig check-in aktivitet via selvbetjeningsteknologierne, således at passagererne selv kan styre uden om de køproblemer, der opstår som følge af utilstrækkelig bemanning af check-in skrankerne. Københavns Lufthavne forventer at udvide antallet af SmartCheck terminaler i takt med at luftfartsselskaberne ønsker at tilmelde sig ordningen. Flere af flyselskaberne ønsker imidlertid ikke på nuværende tidspunkt at benytte sig af tilbuddet.

Københavns Lufthavne er i løbende dialog med selskaberne om check-in problemet, men har ingen sanktionsmuligheder, når selskaberne ikke lever op til servicemålene. Dette følger af EUs regler om, at flyselskaberne selv skal stå for bemanningen af check-in skranke i lufthavne med over to millioner passagerer om året

### **Bagagehåndtering:**

Handlingselskaberne står for håndtering af bagage, mens CPH står for drift af det anlæg, der transporterer, sorterer og sikkerhedskontrollerer bagagen.

Søndag 2. juli og mandag 3. juli var der på grund af overophedning tekniske nedbrud på dele af bagageanlægget, hvilket medførte meget lange ventetider ved check-in, forsinkede fly og ophobning af bagage, som først nåede frem til bestemmelsestidspunktet på et senere tidspunkt. Det skabte kaos i Københavns Lufthavn, fordi nedbruddet skete på to af de travleste dage i sommertrafikken.

Bagageanlægget er fra 1998 og er almindeligvis driftssikkert – også ved høje sommertemperaturer. Men nedbruddet de konkrete dage skyldtes en kæde af tekniske fejl, der førte til en overophedning af anlægget.

Københavns Lufthavne beklager denne situation og de store gener dette har medført for vore passagerer og samarbejdspartnere.

Lufthavnens bagagesorteringsanlæg har ikke tidligere haft et nedbrud med så alvorlige konsekvenser og er ellers et meget driftssikkert anlæg. Anlægget fungerer korrekt i 99,7 procent af den tid, det er i drift.

Passagererne er også udsat for ventetider ved bagageudleveringen. Ventetiden varierer meget alt efter selskab og billettype. Et EU-direktiv har fastlagt, at lufthavne med mere end to millioner passagerer om året, ikke må håndtere bagage. I Københavns Lufthavn har flyselskaberne ansvaret for bagageudlevering, der i praksis udføres af handlingselskaber.

Inden for de sidste uger har nogle passagerer måttet vente en time og tre kvarter på deres bagage ved hjemkomst. Ankomstbagage læsses af på et meget enkelt anlæg, der ikke har svigtet, og kort tid efter dukker det op på et bånd i bagageudleveringsområdet. Den kritiske faktor her, er tømningen af flyet, som disponeres af flyselskabet. CPH har heller ikke på dette område en kontraktlig relation og kan derfor ikke råde over tredjeparts ressourcer. For at give passagererne

vejledning, har CPH investeret i informationsskærme, der viser hvor lang tid passagererne kan forvente at vente på bagagen.

### **Tiltag på bagageområdet**

CPH har indsat ekstra mandskab i bagageområdet – de såkaldte sommerfugle – der i sommermånederne hjælper til på centrale steder for at sikre en så lempelig håndtering af bagagen som muligt. Endelig er der indkaldt ekstra teknikere, så eventuelle tekniske problemer på bagagesorteringsanlægget hurtigt kan blive udbedret.

Anlægget bliver løbende teknisk opdateret og i år 2006 investerer CPH 35 millioner kroner i forskellige opgraderinger af anlægget.

### **Sikkerhedskontrol:**

Københavns Lufthavns investeringer i security har aldrig været højere. CPH har i løbet af de seneste tre år fordoblet antallet af securitymedarbejdere, så tallet i dag er cirka 700.

CPH har ansvaret for sikkerhedskontrollen og er under løbende tilsyn fra myndighederne på sikkersystemerne for at sikre, at de lever op til EU's krav. Så sent som den 6. april har transport- og energiminister Flemming Hansen i et svar på spørgsmål fra Folketingets Trafikudvalg oplyst:

”SLV har ved tilsyn på de enkelte eftersynssteder ikke haft bemærkninger til kvaliteten af det anvendte securityudstyr, gennemførelsen af eftersynet eller udformningen af eftersynsstedet.”

De nationale myndigheder har for nylig fundet elementer, der ikke lever 100 procent op til EU's regler. CPH følger myndighedernes anvisninger, og dette gav en overgang uacceptable lange ventetider ved sikkerhedskontrollerne. På den mest kritiske dag stod nogle af passagererne i perioder i kø omkring 1½ time.

Myndighederne og CPH har gennem dialog fundet en løsningsmodel, så passagererne ikke udsættes for ekstraordinære lange ventetider.

Situationen i Københavns Lufthavn er nu normaliseret sommertravlheden taget i betragtning. Tirsdag, onsdag og torsdag har gennemsnitsventetiden ved security været cirka 10 minutter, og passagererne ventede på spidsbelastningstidspunkterne maksimalt cirka en halv time. CPH ønsker imidlertid at reducere ventetiden yderligere.

### **Tiltag på sikkerhedsområdet**

#### ***På kort sigt***

CPH har i løbet af de seneste tre år fordoblet antallet af securitymedarbejdere, så tallet i dag er ca. 700. CPH rekrutterer og uddanner løbende nye medarbejdere, og så sent som 1. juni og 1. juli startede nye hold. Det første hold er nu klar til at indgå i vagtplanerne.

CPH har imidlertid erkendt, at de ændrede procedurer kræver en endnu kraftigere opmanning af CPH's securitypersonale, hvis CPH også fremover skal leve op til de høje servicestandarder, CPH ønsker at tilbyde passagererne. Det betyder konkret, at CPH nu vil ansætte yderligere securitymedarbejdere i hold over de nærmeste måneder.

Desuden styrker CPH brugen af serviceassistenter for at sikre et forbedret flow gennem lufthavnen.

Disse initiativer medvirker alle til styrke securityorganisationen og til at reducere ventetiden.

### ***På længere sigt***

Selskabets bestyrelse har vedtaget at investere 150 mio. kroner i etablering af en ny, central sikkerhedskontrol, som er klar inden næste sommer. Det giver større kapacitet og øget fleksibilitet – og dermed kortere ventetid for passagererne.

Med de fortsat øgede krav fra myndighederne finder CPH det nødvendigt at etablere en ny, central sikkerhedskontrol, der i sin udformning forsøger at tage højde for nogle af de krav, lufthavnen kan blive mødt med fremover, så CPH kan fastholde en god service og kvalitet overfor passagererne uden at gå på kompromis med sikkerheden.

Københavns Lufthavne har i de seneste måneder undersøgt mulighederne og arbejdet med planerne, som er ved at tage form i projektbeskrivelser og plantegninger. Den nye sikkerhedskontrol bygges i 1. sals niveau i Arkaden med adgang fra både Terminal 2 og Terminal 3 via gangbroer.

Sikkerhedskontrollen indrettes med nye faciliteter der gør, at passagererne i højere grad kan forberede sig til sikkerhedschecket og derved være med til at mindske ventetiden.

I øjeblikket opstår der desuden situationer, hvor der på samme tid er lang ventetid ved sikkerhedskontrollen i den ene terminal og næsten ingen ventetid i den anden terminal. Med det centrale checksted løser CPH dette problem, da passagererne automatisk vil fordele sig mere ligeligt i de "spor" der er til rådighed.

## **2. Anbefaling om mødetid i lufthavnen**

Der har været rejst kritik af, at det ikke er foreneligt med de krav, der må stilles til en hovedlufthavn, at selskabet har fundet det nødvendigt i visse perioder på dagen at anbefale passagererne, at møde frem 2 ½ time før afgang.

Anbefalingen gav CPH med opbakning fra CPH's største kunder, SAS og Sterling, allerede den 24. maj, inden sommertrafikken for alvor begyndte.

Begrundelsen for anbefalingen var, at i sommerperioden er mange rejsende ukendte med forholdene i lufthavnen. Samtidig er der i dag en stærk differentiering i flyselskabernes håndtering af passagererne. Øget konkurrence, fald i prisen på flybilletter og større fokus på ressourcer hos selskaberne giver i dag store forskelle på de ventetider passagerne tilbringer i kø foran checkinpultene.

En tommelfingerregel er, at jo mindre den rejsende har betalt til flyselskabet, jo længere ventetid.

Hos SAS kan eksempelvis europa-passagerer med håndbagage og billet til business class eller economy flex møde op en halv time før afgang, mens indcheckningen på economy class til USA tager væsentlig længere tid.

Flere af lavprisselskaberne i Københavns Lufthavn har en eller to indcheckningsskranker bemandet, hvilket indebærer at passagerer står i kø foran pulten i halvanden time som en helt sædvanlig praksis.

Med så store forskelle i håndteringen af passagerer fra de forskellige flyselskaber, valgte CPH at råde til at møde op i lufthavnen i rigtig god tid på de meget store rejsedage. Rådet er hverken et krav eller et udtryk for den forventede køtid. Det er udelukkende et godt råd, så passagererne uanset billettype og rejsevanthed kan få en rolig start på rejsen.

De seneste dage er der kommet klager over, at det slet ikke er nødvendigt at møde i lufthavnen så tidligt, og at ikke alle selskaber har åbent for check-in i så god tid før afgang, så CPH råder nu til at møde 2 timer inden afrejse, hvis passagererne vil have en rolig start på rejsen.

Ideelt skulle der i lufthavnens generelle information være en oversigt, hvor hvert flyselskab oplyste om deres krav til mødetid, idet ventetiden varierer voldsomt fra selskab til selskab. Vi har bedt både rejsearrangører og flyselskaber om at lade os få disse oplysninger. Kun otte flyselskaber, repræsenterende mindre end syv procent af passagererne, har villet give os deres servicemål og maksimale ventetider. Ingen rejsearrangører, herunder My Travel og Star Tours, har svaret på vor skriftlige anmodning.

### **3. Alt i alt**

Københavns Lufthavns ansvarsområder skal også fremover være kendetegnet ved høj driftsstabilitet og et højt serviceniveau. Derfor har CPH iværksat en række initiativer, der skal sikre en smidig trafikafvikling.

På CPH's egne ansvarsområder sker der ikke alene en markant opmanding på securityområdet, men også store investeringer i ny infrastruktur og kapacitet i form af blandt andet en ny central sikkerhedskontrol og en opgradering af bagageanlægget.

På de områder, hvor CPH ikke har ansvaret, er det sværere at vise handling på kort sigt, da CPH ikke har en kontraktlig relation til selskaberne og ikke kan råde over tredje parts ressourcer. CPH fortsætter imidlertid dialogen og samarbejdet med selskaberne om servicestandarder og nye måder at nedbringe ventetiden, for eksempel nye, moderne check-in former.