

## Status på smidig trafikafvikling fra Københavns Lufthavne A/S

Københavns Lufthavne A/S (CPH) vil med denne redegørelse give Finansminister Thor Pedersen en status på CPH's tiltag til sikring af en smidig trafikafvikling i Københavns Lufthavn, som opfølgning på CPH's redegørelse af 7. juli 2006.

### Hovedpunkter

- CPH's ansvarsområder er efter sommeren igen kendetegnet ved høj driftsstabilitet og også serviceniveauet er væsentligt forbedret.
- CPH har siden sommeren taget en lang række initiativer for at sikre det samspil mellem aktørerne, der er nødvendigt for at Københavns Lufthavn fungerer effektivt til gavn for passagererne.
- På trods af at CPH ikke har en kontraktlig relation til selskaberne og ikke direkte kan kontrollere selskabernes brug af ressourcer, har et tæt samarbejde mellem parterne allerede vist sig at have positiv indvirkning på trafikafviklingen. Blandt andet har det ført til en smidig afvikling af efterårsferietrafikken og en uproblematisk indførelse af de nye regler for håndbagage.
- De tiltag, som CPH beskrev i sommerens redegørelse, skrider frem efter planen. Det drejer sig blandt andet om byggeriet af en ny, central sikkerhedskontrol. Ligeledes er der siden sommeren kommet 7 flere flyselskaber på de check-in automater, CPH stiller gratis til rådighed for selskaberne. Målsætningen om at få flere over på selvbetjeningsteknologierne ser ud til at lykkes. 39 procent af passagererne i Københavns Lufthavn benytter sig nu af disse, hvor gennemsnittet for industrien ligger på 11 procent.
- CPH har taget initiativ til at planlægge en række tiltag i samarbejde med de øvrige aktører i lufthavnen, der skal give de bedste betingelser for afvikling af den kommende sommertrafik. Det drejer sig blandt andet om en ny måde at håndtere krydstogtpassagerer på og et samarbejde om minimum servicestandarder.
- CPH har fulgt handlingsplanen på sikkerhedsområdet, og målinger viser, at CPH lever op til myndighedernes krav på området. Den såkaldte artikel 15 forventes snarligt løftet af, hvilket myndighederne også for nyligt har tilkendegivet.
- Punktligheden i CPH har i eftersommeren været påvirket af reguleringer fra flyvesikringstjenesten, Naviair. Desuden er de nye sikkerhedsområder i lufthavnen efter anvisning fra myndighederne implementeret på en måde, som adskiller sig fra den brugervenlige måde, det har været muligt at implementere disse tiltag på i for eksempel Arlanda lufthavn i Stockholm. CPH er i dialog med myndighederne for at få ændret disse forhold, så de ikke fremover kommer til at hindre en smidig trafikafvikling.

## 1. Status på den seneste tids trafikafvikling og nye tiltag

Københavns Lufthavne har siden sommeren haft et stærkt fokus på at sikre et velfungerende samspil mellem de parter, der har ansvar for trafikafvikling og passagerservice i lufthavnen. Udover CPH er andre væsentlige parter luftfartsselskaberne, handlingsselskaberne, bureauerne og myndighederne.

Der vil i denne status blive gjort rede for udviklingen indenfor de knudepunkter i lufthavnen, der siden sommer i væsentlig grad har en påvirkning på passagerservice og trafikafvikling: Indcheckning, sikkerhedskontrol, bagagehåndtering og regulering af trafikken i luftrummet. Mens sikkerhedskontrol er Københavns Lufthavnes ansvar, ligger ansvaret for check-in, bagagehåndtering og regulering af trafikken hos eksterne parter.

### Check-in:

Flyselskaberne har ansvaret for check-in. Det er fortsat vanskeligt at sige noget generelt om ventetiden ved check-in, da selskaberne har individuelle og varierede standarder. Flyselskaberne har interne målsætninger for ventetiden foran pulsten, og der er store forskelle fra selskab til selskab.

CPH har siden sommeren arbejdet mod målet om at få en betydelig check-in aktivitet via selvbetjeningsteknologierne, så passagererne selv kan styre uden om eventuelle køproblemer, der opstår som følge af utilstrækkelig bemanning af check-in skrankerne. Det er sket i et tæt samarbejde med de enkelte selskaber.

I seneste redegørelse blev det oplyst, at CPH stiller SmartCheck automater til rådighed uden beregning for de luftfartsselskaber, der måtte ønske at anvende disse. I sommer var der imidlertid kun tre selskaber, der gav deres passagerer denne mulighed.

Siden sommer er der kommet 7 flere selskaber på CPH's 'common use' automater. Senest har lufthavnens næststørste operatør, Sterling, valgt at tilbyde sine passagerer, at de kan checke ind via CPH's automater. Inklusiv SAS og partnere, der har deres egne automater, tilbyder nu 23 flyselskaber i Københavns Lufthavn, at passagererne selv kan checke ind. CPH vil udvide antallet af automater i takt med, at flere og flere benytter dem.

Udover SmartCheck automater er der også flere flyselskaber, der i samarbejde med CPH, har gjort det muligt at tilbyde passagererne at checke in på internettet hjemmefra. I dag tilbyder fire selskaber internet check-in med boardingkort.

Den seneste kvartalsopgørelse fra ACI viser, at 39 procent af passagererne i Københavns Lufthavn benytter sig af, at de selv kan checke in, hvilket er langt over gennemsnittet for industrien, der ligger på 11 procent.

## **Tiltag på check-in området**

I takt med at flere passagerer vælger at checke-in via selvbetjeningsteknologierne, bliver presset på check-in skrankerne mindre. CPH har samtidig intensiveret samarbejdet med flyselskaberne - blandt andet i samarbejdsforumet Airline Operators Committee (AOC) – for at nedbringe ventetiderne ved check-in. Dette samarbejde har endvidere det mål at kunne udnytte kapaciteten i lufthavnen på den mest optimale måde samt sikre at udbygning af lufthavnen svarer til de fremtidige behov.

En smidig trafikafvikling ved check-in er afhængig af selskabernes servicemål og bemanning. CPH har ingen sanktionsmuligheder, hvis selskaberne ikke lever op til servicemålene. Dette følger af EUs regler om, at flyselskaberne selv har ansvaret for bemanningen af check-in skranker i lufthavne med over to millioner passagerer om året.

CPH har taget initiativ til et samarbejde med flyselskaberne i AOC om minimum servicestandarder, hvilket vil gøre det muligt at udnytte kapaciteten optimalt, planlægge trafikafviklingen, udbygge efter behovet og give god forbrugerinformation. CPH's mål er, at de nye minimumstandarder er på plads inden sommeren 2007, men det kræver et fortsat aktivt samspil fra selskabernes side.

CPH har desuden iværksat et samarbejde med flyselskaberne om planlægningen af håndtering af krydstogtpassagerer i den kommende sommer. Krydstogtpassagererne ankommer ofte i store grupper mange timer, før flyselskaberne er klar til at checke dem ind.

I sommeren 2006 oplevede CPH tidspunkter, hvor der kom over 60 busser inden for meget kort tid med i alt 3000 krydstogtpassagerer til lufthavnen. Erfaringerne viser at de ofte i timevis benytter lufthavnens terminaler som ventesal, hvilket giver et urimelig pres på check-in området.

Den plan, som CPH og selskaberne i øjeblikket arbejder på, er at benytte en moderniseret hangar, indrettet til formålet. Den skal benyttes som check-in område og vente-lounge for en del af næste sommers krydstogtpassagerer, så de er klar til at gå direkte gennem sikkerhedskontrollen, når de bliver kørt til terminalerne i busser. CPH forventer at omkring 100.000 krydstogtpassagerer vil benytte denne mulighed i løbet af sommeren.

CPH har desuden inviteret andre parter til at være en del af dialogen om håndteringen af krydstogtpassagerer, blandt andet de bureauer, der håndterer ankommende krydstogtpassagerer i Københavns Havn (in-coming bureauer) og Dansk Rejsebureau forening.

## **Sikkerhedskontrol:**

CPH har ansvaret for sikkerhedskontrollen, og siden sommer har CPH haft fokus på at leve op til handlingsplanen for ophævelse af artikel 15; implementering af EU's nye regler samt at minimere ventetiden for passagererne.

## **Ophævelse af artikel 15**

En høj sikkerhed har første prioritet i Københavns Lufthavn. Artikel 15 blev iværksat af EU-kommissionen den 10. juli, og CPH har fulgt den handlingsplan, der er aftalt med SLV. CPH er klar og det er derfor CPH's forventning, at artikel 15 kan blive løftet af indenfor kort tid. Myndighederne har da også for nyligt tilkendegivet sig i overensstemmelse hermed.

Da der er pålagt CPH en meget høj fortrolighed om artikel 15 og de sikkerhedsmæssige procedurer, kan det i denne status blot fremhæves, at udover SLV's uanmeldte kontrolbesøg, gennemfører CPH også egne, løbende tests af sikkerheden efter nærmere aftale med myndighederne. Disse tests viser, at CPH lever op til de krav, som myndighederne stiller til sikkerhedsniveauet.

Særligt efter de nye regler for håndbagage er indført, kan det være en stor belastning for passagererne, at Københavns Lufthavn er omfattet af en artikel 15, da de ikke alene kan risikere en ekstra sikkerhedskontrol i den lufthavn, de ankommer til, men også er i risiko for at få konfiskeret indkøbte væsker. Sidstnævnte har CPH måttet løse ved at stille en garanti for, at passageren i givet fald af CPH får refunderet sit indkøb.

## **Implementering af EU-regler**

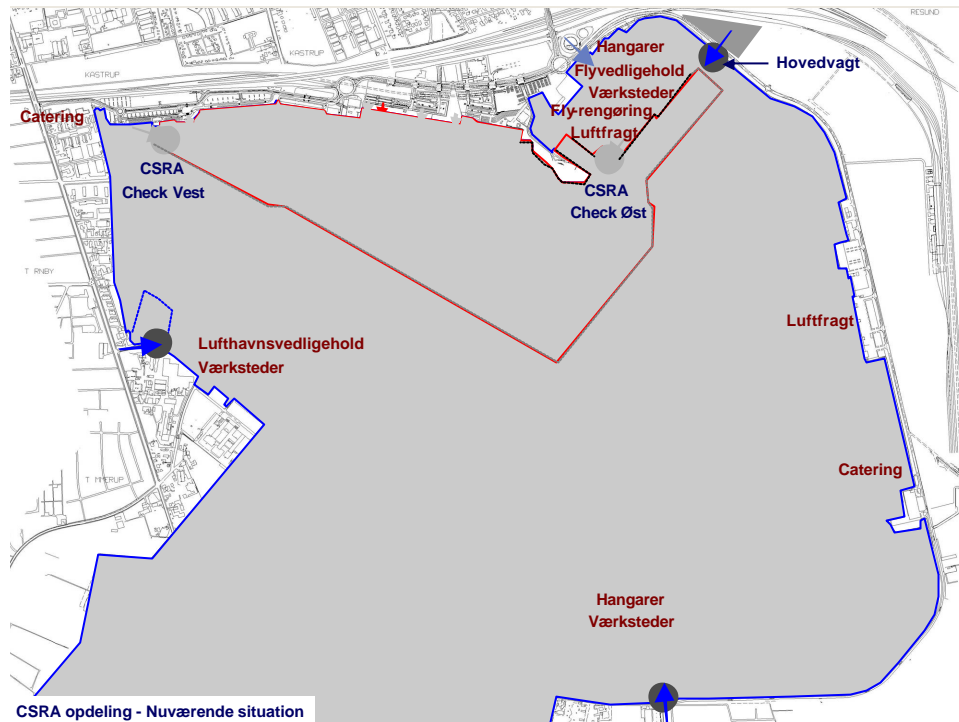
CPH ønsker at leve op til EU's regler til punkt og prikke, og CPH hilser en harmonisering af reglerne velkommen. I praksis er der imidlertid store nationale forskelle i måden EU's regler bliver implementeret på i lufthavnene. Den valgte måde kan have stor påvirkning på trafikafviklingen.

Et eksempel på dette er de såkaldte Critical Security Restricted Areas (CSRA), der blev besluttet af EU i 2005. Disse nye sikkerhedszoner kan implementeres på mange forskellige måder.

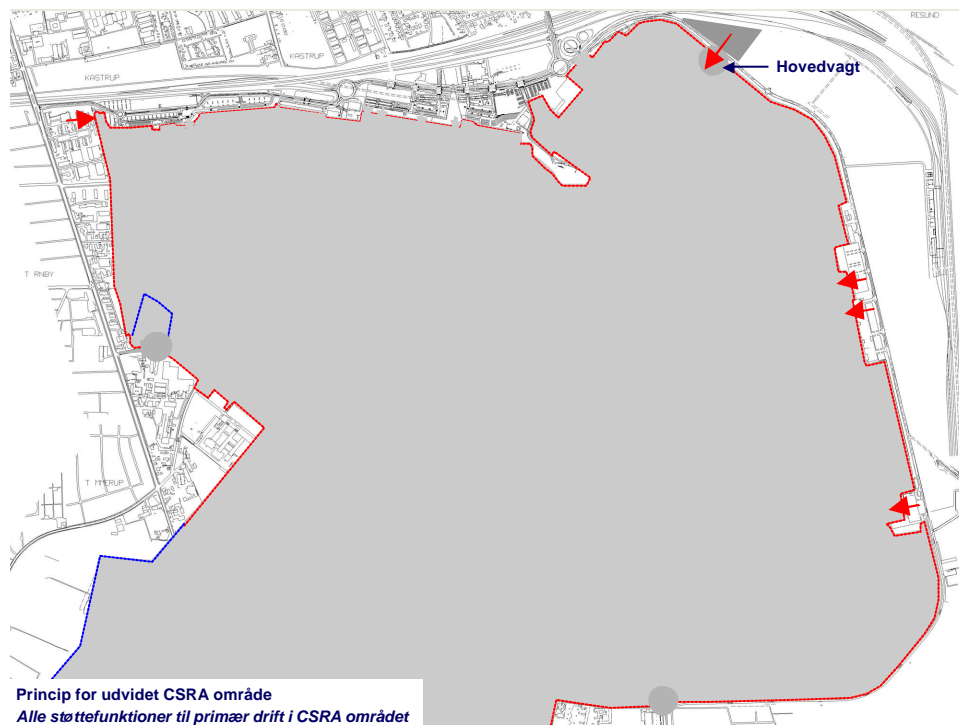
Ønsket fra CPH og brugernes side var, at sikkerhedszonen skulle være identisk med airside – det vil i praksis sige, at grænsen skulle ud til 'hegnet' af lufthavnen, så alle støttefunktionerne ville ligge indenfor CSRA-området. Denne løsning har man da også valgt i Arlanda Lufthavn i Stockholm, og det fungerer godt for brugerne.

Det er den danske kontrolmyndighed, Statens Luftfartsvæsen (SLV), der skal godkende placeringen og udformningen af CSRA-området. Myndighederne i Danmark har desværre afvist, at sikkerhedszonen skulle helt ud til 'hegnet', og derfor måtte der i stedet etableres to vagter midt inde i lufthavnens udendørs område. Dette betyder, at personale, flybesætninger, håndværkere og andre risikerer at blive checket mange gange på en almindelig arbejdsdag.

Både selskabernes, samarbejdspartneres og CPH's personale finder det uforståeligt og giver udtryk for deres frustration over disse forsinkende og besværlige kontroller.



Ved checkstederne bliver bil, personer og medbragte genstande eftersat, og kravene til disse check vil blive skærpet yderligere den 1. juli 2007 og igen i 2009. Det er ikke en holdbar løsning for en international lufthavn i drift, og derfor har CPH taget initiativ til, at CPH og de øvrige brugere indleder en fornyet dialog med Statens Luftfartsvæsen for at få flyttet disse check, så alle støttefunktionerne til primær drift er indenfor CSRA-området. Hvis dette bliver en realitet, vil det have en positiv indflydelse på trafikafviklingen.



## Ventetid ved sikkerhedskontrollen – status

Stadig flere EU-krav øger procestiden pr. passager. På trods af dette, er det CPH's mål at holde ventetiden ved security nede på et tilfredsstillende niveau for passagererne. CPH foretager løbende målinger af passagerernes tilfredshed, og de viser, at når ventetiden når op over 20 minutter, så falder tilfredsheden drastisk.

Københavns Lufthavns mål er, at i almindelige driftssituationer skal hovedparten af passagererne gennem sikkerhedskontrollen på under 5 minutter, og de må maksimalt vente 20 minutter. Selv om dette allerede i dag er tilfældet på de fleste tidspunkter, så vil disse kvalitetsstandarder for alvor blive en realitet med den nye centrale sikkerhedskontrol.

Siden sommeren har der været to perioder i lufthavnen, der gav ekstra pres på sikkerhedskontrollerne; afvikling af trafikken i efterårsferien og indførelsen af de nye regler for håndbagage. Begge dele forløb smidigt og det var kun få procent af tiden, at passagererne ventede over 20 minutter.

- **Efterårsferie med smidig securitykontrol:** Rekruttering og uddannelse af nye securitymedarbejdere tager mellem 4-6 måneder, og 23 nye securitymedarbejdere var klar til at indgå i vagtplanen netop som den travle efterårstrafik begyndte. Samtidig åbnede CPH en ekstra sikkerhedskontrol ved Arkaden. Alt i alt gav dette en smidig afvikling af trafikken, på trods af at op mod 30.000 passagerer dagligt skulle gennem Københavns Lufthavns sikkerhedskontrol.
- **Hurtig implementering af EU-regler:** Lufthavnene i Europa fik små tre uger til at indføre EU's nye regler for håndbagage, der gælder for alle flyafgange fra lufthavne inden for EU. De nye regler trådte i kraft den 6. november 2006. Den væsentligste ændring for passagererne er begrænsninger på, hvor meget væske, der må medbringes gennem sikkerhedskontrollen – og at disse skal medbringes i gennemsigtige plastikposer.

I Københavns Lufthavn blev overgangen til de nye regler uproblematisk. Den smidige trafikafvikling skyldtes ikke mindst et tæt og godt samarbejde mellem CPH og flyselskaberne, ikke mindst med CPH's største kunde SAS, om indførelse af de nye regler. Blandt andet iværksatte CPH i samarbejde med flyselskaberne en informationskampagne med det mål, at passagererne skulle være velforberejdede på de nye regler.

Kampagnen indebar blandt andet, at CPH indkøbte i alt 1 million poser i forventning om, at netop plastikposerne kunne blive en flaskehals, da myndighederne på forhånd ikke havde oplyst, hvor poserne kunne anskaffes. Udmeldingen af CPH's indkøb af poser fik i øvrigt også en række andre europæiske lufthavne til at indkøbe poser forud for indførelsen af de nye regler.

Andre kampagneelementer var annoncering i aviserne, informations-flyers, webkommunikation, skiltning i lufthavnen samt udsending af poser og informationer til bureauer, hoteller og andre samarbejdspartnere. Forud for indførelsen holdt CPH desuden en kampagnedag med serviceassistenter i grønne trøjer, der gav

passagererne informationer om de nye regler. De parkerede biler fik også informationer og poser under vinduesviskerne.

Presseomtalen af de nye regler var massiv – både før og efter indførelsen af de nye regler. I de første to uger efter introduktionen fortsatte kampagnen med pakkeborde og ekstra mange serviceassistenter fra både CPH og flyselskaberne.

Alt dette betød, at det i vid udstrækning var velforberejede passagerer, der mødte op ved sikkerhedskontrollen.

CPH har fortsat fokus på, at der stadig er mange passagerer, der endnu ikke har været ude at rejse, efter de nye regler er trådt i kraft. Det kan være svært for passagererne at forholde sig til myndighedernes mange nye regler, og derfor har CPH etableret en stor sektion om sikkerhed på [www.cph.dk](http://www.cph.dk), der giver et overblik over det komplicerede sikkerhedsområde. Sektionen er blevet til i samarbejde med Statens Luftfartsvæsen.

### **Ny central sikkerhedskontrol på vej**

Natten til den 30. august påbegyndte CPH en række indledende arbejder, så området var klart til, at totalentreprenøren kunne gå direkte i gang med byggeriet, da licitationen var afsluttet. I oktober indgik CPH kontrakt med en totalentreprenør. Investeringen i den nye sikkerhedskontrol beløber sig til cirka 200 millioner kroner, og den føjer sig til en lang række af investeringer som følge af myndighedernes øgede krav på sikkerhedsområdet.

Arbejdet med etablering af sikkerhedskontrollen skrider planmæssigt frem, og Jakon A/S har i kontrakten forpligtet sig til, at den står klar inden afviklingen af den travle sommertrafik.

Med den nye centrale sikkerhedskontrol med 16 spor fordobler CPH kapaciteten. Ved at samle sikkerhedskontrollen i et centralt checksted opnår lufthavnen samtidig større driftskapacitet og øget fleksibilitet, og kan derfor yde passagererne en bedre service fremover. 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. Forbedrede arbejdsforhold for CPH's securitymedarbejdere ved den nye sikkerhedskontrol vil også bidrage positivt til et godt passagerflow gennem sikkerhedskontrollen.

På [www.cph.dk](http://www.cph.dk) har Københavns Lufthavne oprettet en særlig byggesektion, hvor interesserede kan komme bag kulisserne og følge med i fremdriften på etableringen af den centrale sikkerhedskontrol. Der er også mulighed for at se en animationsvideo med en virtuel tur gennem den nye sikkerhedskontrol.

### **Bagagehåndtering:**

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

Siden sommer har der været en høj driftstabilitet for anlægget – anlægget har haft en opetid på 99,5 procent. De driftmæssige forstyrrelser, der har været, har kun givet en ubetydelig påvirkning af trafikken, da der er blevet etableret mere effektive nødprocedurer. Her har handlingselskaberne i lufthavnen også bidraget positivt.

Ventetiden for bagageudleveringen, som selskaberne har ansvar for, er i år forøget med 10 procent sammenlignet med sidste år. Dette indgår også i det samarbejde om minimum servicestandarder, som CPH har indledt med selskaberne.

### **Tiltag på bagageområdet**

Endnu et projekt, der er udviklet i nært partnerskab, er en fuldautomatisering af bagagesorteringen i CPH. Det er CPH, SAS og handlingselskabet SGS, der i samarbejde har stået for det innovative projekt.

CPH investerer cirka 60 millioner i projektet. Ikke alene vil denne fuldautomatisering af bagagehåndteringen give kapacitetsforøgelse, men det vil også styrke kvaliteten og ikke mindst forbedre arbejdsmiljøet for de medarbejdere, som håndterer bagage, da tunge løft bliver elimineret. De steder hvor automatiseringen bliver implementeret betyder det i praksis, at handlingselskabernes medarbejdere ikke længere skal løfte kufferterne fra båndet over på vogne.

Udviklingen af projektet er baseret på knowhow og erfaring fra alle led i processen, hvilket er en af fordelene ved det tætte parløb mellem parterne. Projektet udvikles yderligere i 2007 og forventes implementeret i 2008 og 2009.

Udover dette projekt foretager CPH løbende opgraderinger af bagageanlægget. I 2007 forventer CPH at investere cirka 60 millioner i forbedringer.

## **2. Punktlighed i Københavns Lufthavn**

En smidig trafikafvikling i selve lufthavnen har kun værdi, hvis flyene også afgår til tiden.

Den seneste kvartalsopgørelse The Association of European Airlines (AEA) over forsinkelser i lufthavne, viser, at hvert fjerde fly i Københavns Lufthavn har været forsinket mere end 15 minutter. Det placerer Københavns Lufthavn i midterfeltet i den europæiske sammenligning. CPH er ikke tilfreds med denne placering, da CPH's målsætning er at ligge i den bedste tredjedel på punktlighed.

En del af årsagerne til forsinkelserne har Københavns Lufthavn tilfælles med de andre europæiske lufthavne, blandt andet forsinkelser som fulgte i kølvandet på afværgelsen af terrorhandlingen i London den 10. august.

Placeringen i europæisk sammenhæng skal imidlertid også ses i lyset af, at Naviair, Flyvesikringstjenesten, gennem en stor del af sommer/efterår har måttet nedregulere kapaciteten i luftrummet, så der ikke kan lande så mange fly i timen, som CPH har kontrakt på. CPH er i løbende dialog med Naviair om dette, og Naviair har tilkendegivet, at



reguleringerne blandt andet har skyldtes tekniske problemer i forbindelse med implementering af nyt sikkerhedsudstyr.

Flere selskaber har i den forbindelse henvendt sig til CPH og beklaget de mange reguleringer, der giver selskaberne store problemer. Problemer, der i sidste ende skader Københavns Lufthavns image.

CPH er i dialog med Naviar om en handlingsplan for, hvordan tilstedeværelse af den optimale kapacitet kan sikres, og vi forventer at denne plan vil være effektueret inden udgangen af februar.

Det er CPH's mål igen at ligge i den bedste tredjedel på punktlighed. Gennem CPH's dialog med kunderne i lufthavnen, blandt andet vores største kunde SAS, har vi viden om, at der også bliver arbejdet målrettet hos selskaberne for at forbedre punktligheden. Blandt andet kan vi allerede nu se, at CPH's næststørste operatør, Sterling, har opnået et godt resultat på dette punkt.

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

Københavns Lufthavns vision er fortsat at være størst i Skandinavien, mest effektiv i Europa og blandt de bedste i verden. Denne ambitiøse vision kræver fokus på passagervækst, effektivitet, investeringer og høje servicestandarder.

Efter sommeren er servicestandarderne inden for CPH's ansvarsområder blevet væsentligt forbedret, hvilket bidrager positivt til en smidig trafikafvikling. Selv på de helt store rejsedage og ved omstillinger til nye EU-regler er det gået fornuftigt.

CPH er imidlertid helt afhængig af andre aktører i og udenfor lufthavnen, når trafikken skal glide. Det kræver fremover et aktivt samspil fra selskaberne og myndighederne. Fra selskabernes side er det nødvendigt med en vilje til at bruge de nødvendige ressourcer på ordentlige servicestandarder, så knudepunkterne i lufthavnen ikke bliver til flaskehalse.

CPH oplever i øjeblikket en stor vilje og lyst til et samarbejde på dette område, så både CPH og selskaberne kan gøre, hvad der er nødvendigt for at kunne love vores fælles kunder, passagererne, nogle servicestandarder, som de kan regne med. Hvis dette aktive samspil fra selskabernes side fortsætter, tegner det godt for afviklingen af sommertrafikken.

Ét er imidlertid performance fra CPH's og selskabernes side. Noget andet er de rammer, trafikafviklingen skal fungerer indenfor. CPH investerer i øjeblikket massivt i infrastruktur og kapacitet, der kan gøre 'trafikmaskinen' endnu mere smidig. Ny teknologi er også en investering, som frigiver kapacitet til gavn for trafikafviklingen, hvilket for eksempel ses efter flere og flere passagerer er begyndt at checke ind på automater og så småt via internettet.

De sikkerhedsmæssige rammer bliver imidlertid stadig mere ressourcekrævende og har i stigende grad indvirkning på lufthavnens drift. Her er et aktivt samspil fra myndighedernes

side nødvendigt, hvis der skal findes sikkerhedsmæssige løsninger, der lever op til kravene fra EU og som samtidig ikke hæmmer trafikafviklingen. CPH har tillid til at den indledte dialog med myndighederne vil føre til nogle brugervenlige løsninger, inden sommertrafikken sætter ind.