

Samrådsspørgsmål K, L og M om bagagehåndteringen i Københavns Lufthavn, Kastrup

*Samrådsspørgs-
mål K,L og M*

Samrådsspørgsmål K

”Finder ministeren det tilfredsstillende, at Københavns Lufthavn (CPH) i en sammenligning af passagertilfredsheden med de 25 europæiske lufthavne med mere end 15 mio. passagerer om året ligger på en 13. plads med hensyn til tilfredsheden med bagageudleveringen.”

Samrådsspørgsmål L

”Er ministeren indstillet på at igangsætte et udvalgsarbejde med deltagelse af alle relevante parter (CPH, flyselskaberne, bagagehåndteringsvirksomhederne og de faglige organisationer) med den målsætning, at CPH kommer i top 5



blandt de 25 europæiske lufthavne med hensyn til passagerenes tilfredshed med bagageudlevering, samt at CPH kommer til at opfylde et servicemål på maksimalt 20 minutters forløb fra flyets ankomst til gate og indtil bagagens udlevering på båndet?”

Samrådsspørgsmål M

”Vil regeringen i regi af EU arbejde aktivt for, at der som et fremtidigt element i ”Lufthavns pakken” kommer en ny groundhandling-forordning med større fokus på kvalitet og effektivitet i de europæiske lufthavne ved at lufthavnene gives mulighed for at stille krav til en minimumkvalitet for groundhandling-ydelserne, herunder med hensyn til tidsforbrug ved udlevering af bagage?”



***Besvarelse -
indledning***

Svar:

Jeg vil indledningsvis oplyse, at jeg har valgt at besvare de 3 spørgsmål samlet, idet spørgsmålene er tæt forbundne til hinanden.

Jeg er glad for, at vi i dag har lejlighed til at vende denne sag, for netop bagagehåndteringen har stor betydning for den helhedsoplevelse, man har ved at rejse.

Hvad enten man er på forretningsrejse eller på ferie, så står den tid man skal vente, før man som passager får sin bagage, som centralt for en god afslutning på enhver rejse.



Det er derfor meget vigtigt, at alle de forskellige parter, der har ansvar i forbindelse med bagageudleveringen i Københavns Lufthavn holder fokus på at forkorte ventetiden ved bagagebåndet.

Det betyder, at der skal arbejdes tæt sammen for at få gennemført den mest gnidningsfrie udleveringsproces af bagage til passagererne, herunder at få bagagen ud af flyene og transporteret til bagagebåndene.

Der er mange parter involveret i bagagehåndteringen. Lad mig skitsere de formelle forhold omkring lufthavnen og de spilleregler, der er for bagagehåndtering, og hvem der har ansvaret for de forskellige dele af processen.



***CPH ejerforhold
og baggrund***

Københavns Lufthavn er et privat aktieselskab, hvor staten i løbet af en årrække har solgt godt 60 pct. af sine aktier i lufthavnen, og derfor i dag er mindretalsaktionær med begrænset direkte indflydelse.

Københavns Lufthavn har ansvaret for infrastrukturen. Det vil i denne sammenhæng sige bagagesorteringsanlæg og aflæsningsbånd til bl.a. ankommende bagage, som stilles til rådighed for handlingsselskaberne.

Den faktiske bagagehåndtering er et ansvar for luftfartselskaberne, der gennem deres kontrakter med handlingsvirksomhederne bestemmer det serviceniveau, som selskaberne vil tilbyde deres passagerer.



Handling
3 handling-
selskaber

I Københavns Lufthavn har man i dag 3 handlingsselskaber: SAS Ground Handling, Novia og CFS (Copenhagen Fligth Services), hvor CFS alene tager sig af handlingen i relation til lufthavnens lavprisfinger.

Luftfartsselskaberne indgår selv aftaler med den aktuelle groundhandler om prisen og kvaliteten af de ydelser, groundhandleren skal levere til de enkelte luftfartsselskaber.

De aftaler, som luftfartsselskaberne indgår med groundhandleren, skal gøre det muligt for luftfartsselskabet at leve op til den såkaldte Service Level Agreement (SLA). SLA'en er en pligtmæssig aftale, der skal indgås mellem lufthavnen og



luftfartsselskaberne om serviceniveauet i lufthavnen, herunder bagagehåndtering.

SLA-aftalen indeholder bl.a. en økonomisk incitamentsstruktur, der tilskynder til overholdelse af de aftalte servicestandarder.

Parterne har bl.a. aftalt, at 90 pct. af alle indkommende fly skal levere bagagen på båndet senest 35 minutter efter, at flyet er ”on block” i lufthavnen, altså på det tidspunkt, hvor der tilsluttes ekstern strøm, og hvor dørene bliver åbnet.

Inden for de 35 minutter vil passagererne i mange tilfælde være kommet ud af flyet og hen til bagageudleveringsområdet.

***Gennemsnitlig
ventetid ved
båndet***

Københavns Lufthavn har oplyst, at den gennemsnitlige ventetid ved båndet for alle passagerer er ca. 10 minutter.



Lufthavnen og luftfartsselskabernes erklærede målsætning er at sikre fortsat udvikling og forbedring af kvaliteten af de services, der leveres i Københavns Lufthavn.

Lufthavnen har oplyst, at parterne i aftalen har tilkendegivet, at de vil arbejde hen imod at stramme kravet fra de 35 minutter til 30 minutter for den seneste levering af bagage til båndet, efter at flyene er ”on block”.

*Sammenligning
med andre
lufthavne*

ACI (Airport Council International – lufthavnenes internationale organisation) udarbejder internationale sammenligninger for kvaliteten af servicen i lufthavnene (ASQ, Airport Services Quality), og lufthavnen har udarbejdet et sammendrag af undersøgelsen.



Dette sammendrag af kvalitetsundersøgelsen for 2012 viser bl.a., at sammenlignet for de 25 europæiske lufthavne med mere end 15 mio. passagerer om året, er Københavns Lufthavn på en 13. plads med hensyn til passagerernes tilfredshed med hastigheden ved bagageudleveringen.

Vi kan vist alle være enige om, at en 13. plads ikke er imponerende. Målet må være, at Københavns Lufthavn ligger i top hvad angår ventetiden for bagageudlevering.

Heroverfor har Lufthavnen oplyst, at passagertilfredsheden er steget siden 2008. Den nævnte ACI undersøgelse viser bl.a., at passagertilfredsheden med bagagehåndteringen i 2008 var 3,17 (på en 5 skala), mens tilfredsheden i 2012



var steget til 3,42 for Københavns Lufthavn.

Nye initiativer

Derudover har Københavns Lufthavn oplyst, at den i samarbejde med handlingsselskaber og luftfartselskaber planlægger at igangsætte et analyseprojekt af handlernes processer i forbindelse med håndteringen af ankommende bagage. Hensigten er at afdække muligheden for forbedringer af ventetiderne.

Resultaterne af denne analyse skal føde ind i et andet projekt om mulighederne for at udbygge de pågældende faciliteter, med henblik på at sikre en tilstrækkelig kvalitet af infrastrukturen i takt med, at trafikmængden vokser. Projektet forventes færdig inden sommeren 2013.



Jeg hilser disse initiativer velkommen, og jeg er sikker på, at de på kort og mellemlangt sigt vil kunne bidrage til forbedringer i relation til nedbringelse af ventetiden for passagerernes bagage ved hjemkomsten efter rejser.

Nedbringelsen af ventetiden vil kunne øge passagerernes tilfredshed, og dermed være med til at forbedre placeringen af Københavns Lufthavn i den europæiske kvalitetssammenligning.

Jeg ser også initiativerne som centrale for at undgå forøgelse af ventetiderne i forbindelse med en fortsat stigning i trafikmængderne i lufthavnen.

*Ikke behov for
iværksættelse af
mere
udvalgsarbejde –
svar på
spørgsmål L*

I lyset af disse initiativer imellem de involverede parter, ser jeg ikke behov for at iværksætte yderligere udvalgsarbejde.



Udviklingen i EU Til sidst vil jeg orientere om udviklingen inden for EU på groundhandlingområdet, da det er i EU at rammerne fastsættes.

Kommissionen fremsendte den 1. december 2011 et forslag til forordning om groundhandlingmarkedet i Fællesskabets lufthavne.

Dansk holdning Det forhandlingsmandat, som regeringen fik tilslutning til i Folketingets Europaudvalg indebærer, at man fra dansk side generelt støtter Kommissionens forslag om at styrke effektiviteten og den samlede kvalitet af groundhandlingsydelse, idet man fra dansk side bl.a. vil arbejde for,

- at bestemmelserne sikrer et økonomisk bæredygtigt groundhandling-marked,



- at omkostningerne ved forordningen for de involverede parter bliver mindst mulige,
- at der bliver tale om mindst muligt bureaukrati og færrest mulige administrative byrder for selskaber og myndigheder,
- at minimumskvalitetsstandarder skal godkendes af myndighederne efter høring af brugerne,
- at det præciseres, hvilken vægt groundhandling leverandørers udtalelser skal have ved fastsættelsen af minimumskvalitetstandarder,
- at minimumskvalitetsstandarder, der skal udarbejdes af lufthavnene, også kan indeholde regler for



håndhævelsen af de udarbejdede kvalitetsstandarder,

- at specifikationer for minimumsstandarder skal fremgå af forordningen,

Fastholdelse af dansk holdning

På den baggrund ser jeg ingen grund til at ændre på den fastlagte danske holdning, der, så vidt jeg kan se, er i tråd med det stillede spørgsmål M.

Forordningen blev behandlet færdig i Transportrådet under det danske formandskab. Herefter overgik forslaget til Parlamentets behandling. Derfra blev forslaget i første omgang afvist i Europa-Parlamentets Transportudvalg.

Imidlertid besluttede Parlamentets plenarforsamling kort før jul, at forslaget skulle tages op igen. På nuværende tidspunkt har jeg ikke informationer, der



kan give indikationer på, hvornår forslaget kan blive taget op igen af Europa-Parlamentet.

Opsummering Tillad mig afslutningsvis at sammenfatte min samrådsbesvarelse:

- Det er EU, der fastlægger rammerne for groundhandlingmarkedet
- Københavns Lufthavn bør ligge i top, når det gælder ventetiden for udleveringen bagage i EU
- Det er aftaler mellem luftfartsselskaber og handlere, der skal sikre mindre ventetid ved bagageudleveringen
- Det er lufthavnen, der skal sikre tilstedeværelsen af den nødvendige infrastruktur



- Jeg støtter lufthavnens initiativer til analyser af

1. om processerne i forbindelse med håndteringen af ankommende bagage kan ske mere smidigt

2. mulighederne for at udbygge bagagehåndteringsfaciliteterne i takt med at trafikmængden vokser.

Tak.