

Edvard Thomsens Vej 14
2300 København S
Telefon 7221 8800
Fax 7262 6790
info@tbst.dk
www.tbst.dk

Notat
TS30302-00127
Dato 23. oktober 2018

Høringsnotat

Bestemmelser om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol

1. Indledning

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har den 31. august 2018 sendt udkast til BL 9-25, Bestemmelser om servicemål for ventetid i sikkerhedskontrol, 1. udgave – herefter benævnt udkastet - i høring hos de i bilag 1 nævnte høringssparter. Udkastet til bestemmelsen har også været offentliggjort på Høringsportalen.

Høringsfristen udløb den 21. september 2018, og høringssvarene er tillige offentliggjort på høringssportalen.

Følgende organisationer har meddelt, at de ikke har bemærkninger:

- IATA (International Air Transport Association) på vegne af:
 - Lufthansa
 - Swiss
 - Brussels Airlines
 - Austrian Airlines
 - Emirates
 - Finnair
 - LOT
 - CSA
- Forbrugerombudsmanden
- Danske Regioner

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har herudover modtaget høringssvar fra:

- Københavns Lufthavne A/S
- Erhvervsflyvningens Sammenslutning

- Thomas Cook Airlines
- SAS

I det følgende afsnit opsummeres først de overordnede betragtninger i de indkomne høringssvar. Herefter refereres og kommenteres de mere specifikke bemærkninger i de modtagne høringssvar opdelt efter relevante emner. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens kommentarer til de enkelte emner følger efter i kursiv.

De modtagne høringssvar afspejler, at reguleringsmodellen på nuværende tidspunkt alene finder anvendelse på Københavns Lufthavne A/S (herefter CPH).

2. Overordnede betragtninger

Overordnet set finder høringsparterne, at de foreslåede servicemål er acceptable, og at BL 9-25 repræsenterer en praktisk tilgang til fastsættelsen af servicemål.

CPH støtter styrelsens tiltag i BL 9-25 og ønsket om på politisk niveau at sikre, at ventetiden i sikkerhedskontrollen i CPH er lav og forudsigelig for de mange rejsende, som bruger lufthavnen hvert år.

Luftfartsselskaberne finder, at det er relevant, at Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen indfører servicemål for ventetider i sikkerhedskontrollen, da det ifølge luftfartsskaberne er velkendt, at unødigt ventetid i sikkerhedskontrollen i lufthavne påvirker passagerernes tilfredshed negativt, ligesom lang ventetid kan give afledte negative operative effekter for luftfartsselskaberne.

Luftfartsselskaberne finder ligeledes, at det er vigtigt, at de foreslåede servicemål for ventetid i sikkerhedskontrol ikke medfører øgede omkostninger for lufthavnsbrugerne. Lufthavnsbrugerne finder således, at et øget omkostningsniveau bør finansieres af lufthavnens kommercielle forretningsområde.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal hertil bemærke, at de foreslåede servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol vurderes ikke at medføre væsentligt øget omkostningsniveau i forhold til den aktuelle situation.

3. Emneopdelte hørings svar

Herunder besvares de enkelte hørings svar opdelt på følgende emner:

Definition af ventetid	3
Opgørelse af ventetider.....	3
Undtagelse af tidsintervaller	4
Transparente ventetider	5
Ikrafttrædelse.....	6
Øvrige bemærkninger	6

Definition af ventetid

CPH og SAS anbefaler, at definitionen af ventetid ændres til:

”Den tid der går fra, at en passager stiller sig i kø til sikkerhedskontrol-
len til, at passageren når frem til sikkerhedskontrolsporet.”

Dette anbefales på baggrund af nuværende praksis i CPH, hvor passa-
gerens ventetid opgøres efter denne målemetode.

*Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal hertil bemærke, at styrelsen
med BL 9-25 tilstræber at udstede generiske regler, som er gældende
for de flyvepladser der både nu - og i fremtiden - står åbne for offent-
ligheden og er af vital betydning for Danmarks nationale og internatio-
nal trafikforbindelser. Flyvepladser og tilhørende sikkerhedskontroller
kan variere i indretning, herunder længde af sikkerhedskontrolspor,
hvorfor ventetiden ikke altid vil slutte, når passageren når frem til sik-
kerhedskontrolsporet, hvis dette f.eks. er meget langt eller uhensigts-
mæssigt indrettet. Styrelsen finder det på denne baggrund mest hen-
sigtsmæssigt, at den konkrete målemetode fastlægges i forbindelse
med godkendelse af ventetidsmålesystemet, og vurderer således ikke,
at hørings svarene giver anledning til ændringer i udkastets pkt. 2.2.*

Opgørelse af ventetider

CPH og SAS finder, at formuleringerne af udkastets punkter 4.1.2 og
4.2 kan give anledning til nogen usikkerhed, da man ifølge pkt. 4.1.2
skal sikre, at 98 pct. af passagererne har en ventetid på under 15 mi-
nutter, hvorimod pkt. 4.2 angiver, at servicemålene, herunder 98 pct-
kravet, skal opgøres på baggrund af 5 minutters intervaller. CPH og
SAS anbefaler i stedet, at formuleringen af pkt. 4.1.2 ændres til:

”Over en kalenderuge skal mindst 98 pct. af tidsintervallerne have en
gennemsnitlig ventetid på 15 minutter eller derunder”

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal hertil bemærke, at formålet med BL 9-25, som beskrevet i pkt. 1.2, er at sikre de samfundsmæssige gevinster ved lave og forudsigelige ventetider i sikkerhedskontrollen. Dette gøres ved at sikre, at flest mulige passagerer oplever lave og forudsigelige ventetider. Styrelsen vurderer, at forslaget fra CPH og SAS ikke lever op til formålet, da dette ligestiller ventetiden i et interval i peak med et interval (f.eks. midt om natten), hvor der er meget få passagerer.

Styrelsen vurderer, at gennemsnittet i intervaller kan benyttes som proxy for passagerernes ventetid i det pågældende interval, hvis intervaller med få passagerer udtages af analysen. I praksis vil dette typisk gøres ved kun at medtage intervaller i et bestemt tidsrum, hvor den pågældende sikkerhedskontrol er åben og benyttes. Dette vil dog være en vurdering, der foretages ved godkendelse af ventetidsmålsystemet i den enkelte sikkerhedskontrol.

På den baggrund vurderer Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, at høringsvarene ikke giver anledning til ændringer i udkastet.

CPH og SAS foreslår, at servicemålene opgøres på baggrund af den gennemsnitlige ventetid i 15 minutters intervaller.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen imødekommer og indarbejder ændringsforslaget til pkt. 4.2. i udkastet.

Undtagelse af tidsintervaller

Thomas Cook finder at pkt. 4.4 skal ændres til:

"Koncessionshaveren skal i ventetidsrapporteringen oplyse til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen og begrunde, hvilke tidsintervaller, der er undtaget efter pkt. 4.3 Koncessionshaveren skal godtgøre, at ventetiden i de pågældende tidsintervaller skyldtes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne være undgået, selvom alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes af koncessionshaveren, faktisk var blevet truffet. Som usædvanlige omstændigheder anses navnlig:

- 4.4.1 Ekstreme vejrforhold
- 4.4.2 Længerevarende uforudsete afbrydelser af trafikforbindelser, herunder af bus, metro, tog, vej, broforbindelser, m.m.
- 4.4.3 Uforudsete sikkerhedssituationer
- 4.4.4 Signifikante og uforudsete flyforsinkelser
- 4.4.5 Uanmeldte strejker
- 4.4.6 Naturkatastrofer
- 4.4.7 Strømafbrydelser"

Thomas Cook finder ikke at "IT og tekniske nedbrud" generelt kan anses, som en fritagelsesgrund og dermed betragtes som en usædvanlig omstændighed, da flyvepladsen bør have et beredskab, som tager sig af sådanne nedbrud, ligesom Thomas Cook finder, at koncessionshaveren skal begrunde, hvilke tidsintervaller, der undtages.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal hertil bemærke, at de foreslåede bestemmelser påkræver, at koncessionshaveren godtgør, at de undtagne ventetider skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne være undgået, selvom alle forholdsregler, der med rimelighed kunne træffes af koncessionshaveren, faktisk var blevet truffet. Denne godtgørelse skal omfatte en begrundelse, ligesom den – hvis det fremgår af begrundelsen, at undtagelsen skyldes "IT og tekniske nedbrud" – skal indeholde en forklaring på, hvorfor det i den specifikke situation ikke var inden for flyvepladsens kontrol at afhjælpe situationen.

På den baggrund vurderer Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, at høringssvaret ikke giver anledning til ændringer i udkastets pkt. 4.4 og pkt. 4.4.2

Thomas Cook foreslår, at følgende tilføjes, som et nyt pkt. 4.9:

"De angivne eksempler på mulige usædvanlige omstændigheder i afsnit 4.4.4-4.4.8 har alene betydning i forhold til lufthavnens rapporteringspligt til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen og indskrænker således ikke pligter og ansvar som lufthavnen måtte have i anden sammenhæng."

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal hertil bemærke, at de i pkt. 4.4.1-4.4.8 angivne usædvanlige omstændigheder alene relaterer sig til situationen i sikkerhedskontrollen, og således udelukkende anses som usædvanlige omstændigheder i forbindelse med denne BL. Styrelsen tilføjer ikke et nyt pkt. 4.9, men laver følgende ændring til pkt. 4.4:

"... Som udsædvanlige omstændigheder anses ved denne BL navnlig:"

Transparente ventetider

Thomas Cook foreslår, at Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal tilsige, at informationen gøres offentlig tilgængelig, herunder skal de godkendte undtagelser til rapporteringen anføres.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal hertil bemærke, at BL 9-25 fastsætter krav til servicemål for ventetider i servicekontrollen samtidig med, at styrelsen tilsikres håndhævelsesmuligheder i form af kontrol og sanktioner. Styrelsens tilsynsforpligtigelse giver således sikkerhed for, at der følges op på evt. manglende overholdelse af servicemål for ventetider i sikkerhedskontrollen.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen vurderer derfor ikke, at data nødvendigvis skal gøres offentlig tilgængelige. Styrelsen finder desuden, at det i så fald er den enkelte flyveplads, som skal offentliggøre data. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen er bekendt med, at CPH allerede deler disse data med luftfartsselskaber, som en del af deres SLA-regime.

På den baggrund vurderer Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, at høringssvarene ikke giver anledning til ændringer i udkastet.

I krafttrædelse

CPH opfordrer til, at lade BL 9-25 træde i kraft samtidig med ikrafttrædelse af den kommende takstafale vedrørende lufthavnstakster for benyttelse af flyvepladsen, som forventes at træde i kraft den 1. april 2019.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal hertil bemærke, at idet BL 9-25 anses som en erhvervsrettet regulering, skal BL'en følge de fælles ikrafttrædelsesdatoer, herunder 1. januar eller 1. juli.

På den baggrund vurderer Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen ikke, at høringssvarene giver anledning til ændringer til ikrafttrædelsesdatoen i udkastet.

Øvrige bemærkninger

Erhvervsstyrelsens Team Effektiv Regulering (TER) vurderer, at bekendtgørelsesudkastet medfører administrative konsekvenser under 4 mio. kr. årligt for erhvervslivet. De bliver derfor ikke kvantificeret yderligere.

TER har i forbindelse med præhøringen af BL 9-25 afgivet bemærkninger til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens vurdering af efterlevelsen af principperne for agil erhvervsrettet regulering. Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen har vurderet, at BL 9-25 er i overensstemmelse med princip 2 og princip 3, mens de øvrige principper ikke vurderes relevante for BL 9-25. TER har ingen yderligere bemærkninger hertil.

Bilag 1

Aalborg Lufthavn
Aarhus Lufthavn
Airport Council International (ACI)
Air Alsie
Air Greenland
Austrian Airlines
Billund Lufthavn
Bornholms Lufthavn
Brancheforeningen Dansk Luftfart
Brussels Airlines
Czech Airlines (CSA)
Danish Air Transport (DAT)
Dansk Erhverv
Dansk Industri (DI)
Danske Regioner
EasyJet
Emirates
Erhvervsflyvningens sammenslutning
Erhvervsministeriet
Erhvervsstyrelsen
Esbjerg Lufthavn
Forbrugerombudsmanden
Finnair
International Airlines Group (IAG)
International Air Transport Association (IATA)
Jet Time
Kommunernes Landsforening (KL)
KLM Royal Dutch Airlines
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Københavns Lufthavne A/S

LOT Polish Airlines

Lufthansa

Midtjyllands Lufthavn

Norwegian

Ryanair

Scandinavian Airlines (SAS)

Sønderborg Lufthavn

Swiss International Airlines

Thomas Cook Airlines