

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen  
Edvard Thomsens Vej 14  
2300 København S  
Att.: Sabine Lundgaard

Københavns Lufthavne A/S  
Box 74  
Lufthavnsboulevarden 6  
2770 Kastrup  
www.cph.dk

Tlf.: +45 32 31 32 31  
Fax: +45 32 31 31 00  
E-mail: [cph@cph.dk](mailto:cph@cph.dk)  
CVR: 14 70 72 04

Sendt via e-mail til [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) og [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)

### Høring over udkast til BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol (TS 30302-00127)

København, 21. september 2018

Københavns Lufthavne A/S (herefter "CPH") har ved brev af 31. august 2018 fra Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen (herefter "TBST") modtaget udkast til BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol, 1. udgave, i høring.

CPH skal indledningsvis takke TBST for muligheden for at fremsætte bemærkninger til den nye BL. CPH støtter målsætningen i den danske regerings luftfartsstrategi om at styrke mulighederne for etablering af flere ruter og daglige afgange til og fra Danmark og indenrigs. Dette er afgørende elementer med henblik på at øge Danmarks nationale og internationale forbindelser til gavn for økonomisk vækst, beskæftigelse og sammenhørighed mellem regioner.

På denne baggrund kan CPH støtte TBSTs 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.

Det er CPHs og vores medarbejderes mål at give de mange rejsende en ekstraordinær service og rejseoplevelse i lufthavnen. Gæstfrihed er en af vores kerneværdier, og i forbindelse med service i sikkerhedskontrollen forpligter denne værdi os til at sikre netop forudsigelige og korte ventetider for passagererne.

I 2018 har ventetiderne i sikkerhedskontrollen været betydeligt lavere end i de dele af 2016, hvor ventetiderne i perioder var på et utilfredsstillende niveau. Dette skyldes, som også anført i TBSTs høringsbrev, at der bl.a. har været et øget fokus på at nedbringe ventetiderne, og at CPH har udvidet kapaciteten i den centrale sikkerhedskontrol.

CPH skal komme med følgende specifikke bemærkninger til udkast til BL 9-25:

#### Definition af ventetid

Det følger af definitionen i udkastets punkt 2.2, at ventetiden er den tid der går fra, at en passager stiller sig i kø til sikkerhedskontrollen til, at passageren passerer sikkerhedskontrollen.

CPH skal hertil bemærke, at vi i vores processer, udregninger og kommunikation regner ventetiden fra passageren stiller sig i kø, til vedkommende er nået frem til sporet og kan lægge sine ting i bakker. Ventetid synes logisk at være den tid, hvor man som passager endnu ikke har været i kommunikation med en security medarbejder eller aktivt har foretaget en handling med henblik på selve sikkerhedskontrollen. Hvis tiden, der medgår til selve sikkerhedskontrollen, skal

medtages i opgørelsen af ventetid, så vil der være tale om en skærpelse i forhold til den hidtidig anvendte model, og en sådan ændring vil medføre væsentligt forøgede efterlevelseseomkostninger.

CPH skal på ovennævnte baggrund anbefale, at definitionen af ventetid ændres til: *"Den tid der går fra, at en passager stiller sig i kø til sikkerhedskontrollen til, at passageren når frem til sikkerhedskontrollen."*

#### Uklarhed omkring opgørelsen af servicemål

Formuleringerne af udkastets punkter 4.1.2 og 4.2 kan give anledning til nogen usikkerhed, da man ifølge punkt 4.1.2 skal sikre, at 98% af passagerne har en ventetid på under 15 minutter, hvorimod punkt 4.2 angiver, at servicemålene, herunder 98%-kravet, skal opgøres på baggrund af 5 minutters intervaller.

I Transport-, Bygnings- og Boligministeriets pressemeddelelse dateret 17. august 2018 fremgår, at maksimalt *"... 2 procent af tidsintervallerne i en kalenderuge må have en ventetid over 15 minutter, svarende til, at minimum 98 procent af alle ventetider skal være under 15 minutter."* (vores fremhævning)

I Regeringens Luftfartsstrategi for Danmark anføres i afsnit 7.2, at servicemålene for Københavns Lufthavn opgøres på baggrund af den gennemsnitlige ventetid *"... i tidsrummet 05-23 målt i 15 minutters intervaller."* Tilsvarende formulering findes i TBSTs høringsbrev af 11. juni 2018. I CPHs høringssvar af 29. juni 2018 er det forudsat, at servicemålene opgøres i det nævnte tidsrum og med 15 minutters intervaller. Det vil kunne give forøgede efterlevelseseomkostninger, hvis opgørelsesmetoden ændres. Endelig skal det fremhæves, at CPH og luftfartsselskaberne på et SLA-forhandlingsmøde den 15. august 2018 på baggrund af oplysninger fra TBST blev enige om at opgøre den KPI, der fastsætter servicemålet for ventetid i sikkerhedskontrollen, på baggrund af den gennemsnitlige ventetid målt i 15 minutters intervaller.

CPH skal på den ovennævnte baggrund anbefale, at formuleringen af punkt 4.1.2 ændres til: *"Over en kalenderuge skal mindst 98 pct. af tidsintervallerne have en gennemsnitlig ventetid på 15 minutter eller derunder."*

Endvidere skal CPH tillade sig at foreslå, at punkt 4.2 affattes således: *"Servicemålene i pkt. 4.1.1 – 4.1.2 opgøres på baggrund af den gennemsnitlige ventetid i intervaller fastsat af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, jf. pkt. 5.1."*

Som en konsekvens af ovennævnte forslag, vil CPH også foreslå, at punkt 5.1 affattes således: *"Koncessionshaverens ventetidsmålesystem og ændringer hertil skal godkendes af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen. For at opnå godkendelse skal koncessionshaver indsende dokumentation af ventetidsmålesystemet. I forbindelse med godkendelsen fastsætter Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen længden af tidsintervallerne og tidsrummet, hvor intervaller skal medregnes, jf. pkt. 4.2."*

### Mulighed for undtagelser for spor

Ifølge punkt 4.7 kan TBST beslutte at undtage specifikke spor i sikkerhedskontrollen fra beregningen af, hvorvidt servicemålene i punkterne 4.1.1 – 4.1.2 er opfyldte.

CPH vil gerne kvittere for denne mulighed, idet vi i visse ferieperioder allokerer et eller flere spor til familier. Når disse familiespor er i brug, må der forventes en risiko for en øget ventetid, som efter CPHs opfattelse er berettiget under hensyn til de særlige forhold og hensyn, der tages i et familiespor.

CPH vil derfor i forbindelse med ansøgning om godkendelse, jf. udkastets punkt 5.1, søge om undtagelse for familiespor i visse nærmere angivne perioder.

### Ikrafttrædelse

Som anført i forbindelse med den tidligere gennemførte branchehøring, skal CPH opfordre til, at BL 9-25 først træder i kraft den 1. april 2019. Det vil sikre, at servicemålene træder i kraft samtidig med den kommende takstperiode og dermed også samtidig med den kommende SLA-aftale mellem CPH og luftfartsselskaberne.

Det skal i denne forbindelse endvidere fremhæves, at det nye krav om godkendelse af CPHs ventetidssystem også kan medføre et behov for at udskyde ikrafttrædelsen til et senere tidspunkt end 1. januar 2018.

Vi står naturligvis til rådighed for yderligere dialog med henblik på udstedelse og implementering af den nye BL 9-25.

Med venlig hilsen



Kristian Durhuus  
Driftsdirektør

## Sabine Lundgaard

---

**Fra:** Henrik Severin Hansen <hsh@regioner.dk>  
**Sendt:** 14. september 2018 08:37  
**Til:** Sabine Lundgaard; ts Info  
**Emne:** VS: Økonomisk høring om BL 9-25 med frist 21/9 TS30302-00127  
**Vedhæftede filer:** BL 9-25 - Høringsbrev.pdf; ATT00001.htm; BL 9-25 om serviceniveaumål for ventetider i sikkerhedskontrol\_høringsversion.pdf; ATT00002.htm; signaturbevis.txt

**Sag:** TS30302-00127  
**Sagsdokument:** 5736228

Danske Regioner har på den foreliggende grundlag ingen bemærkninger til den økonomiske høring vedr. BL 9-25

Med venlig hilsen

**Henrik Severin Hansen**  
Chefrådgiver

Center for Regional Udvikling, EU og Miljø (REM)

**Danske Regioner**  
Dampfærgevej 22  
2100 København Ø

T 35298257

M 21152933

E [hsh@regioner.dk](mailto:hsh@regioner.dk)

---

**Fra:** Sabine Lundgaard <salu@tbst.dk>  
**Sendt:** 13. september 2018 13:06  
**Til:** Henrik Severin Hansen <hsh@regioner.dk>; Regioner@regioner.dk  
**Cc:** Birgitte Nymark <bny@regioner.dk>; Sadia Akbar Manan <sama@tbst.dk>  
**Emne:** Økonomisk høring om BL 9-25 med frist 21/9

Til Danske Regioner (english text below)

Efter aftale sender Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen sender hermed udkast til 1. udgave af BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol i økonomisk høring.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal bede om høringsparternes bemærkninger. Bemærkningerne skal være Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens

i hænde senest den **21. september 2018**, og bedes sendt til [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) og [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) i cc.

Høringsmaterialet kan også ses på Høringsportalen på <https://hoeringsportalen.dk/Hearing/Details/62136>

Eventuelle spørgsmål kan rettes til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, Sabine Lundgaard på [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) +45 4178 0405 eller Sadia Akbar Manan på [sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk) +45 41780291.

In English:

The Danish Transport, Construction and Housing Authority hereby call for comments on BL 9-25, 1<sup>st</sup> edition. BL 9-25 sets service level targets for the waiting times of passengers at the security check at Copenhagen Airport. The suggested targets are as follows:

1. The average waiting time for passengers in a calendar week must be less than 5 minutes.
2. A minimum of 98 percent of the passengers must have a waiting time of 15 minutes or less within a calendar week.

The deadline for comments is **21 September 2018**. Comments should be submitted to [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) and [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) in copy.

BL 9-25 will not be translated into English.

Any questions regarding the proposed service level targets and BL 9-25 can be addressed to the Danish Transport, Construction and Housing Authority, Sabine Lundgaard ([salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)) or Sadia Akbar Manan ([sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk)).

Best Regards/Venlig hilsen

Sabine Lundgaard

Specialkonsulent / Special Advisor  
Center for Marked og Kollektiv Trafik

**Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen**  
**Danish Transport, Construction and Housing Authority**  
Edvard Thomsens vej 14  
2300 København S

Tlf.: +45 41 78 04 05

Tlf.: +45 72 21 88 00

[salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)

[www.tbst.dk](http://www.tbst.dk)

## Sabine Lundgaard

---

**Fra:** Henrik Severin Hansen <hsh@regioner.dk>  
**Sendt:** 11. september 2018 14:45  
**Til:** Sabine Lundgaard; ts Info  
**Cc:** Birgitte Nymark  
**Emne:** VS: Høring om BL 9-25 med frist 21/9 TS30302-00127  
**Vedhæftede filer:** BL 9-25 - Høringsbrev.pdf; BL 9-25 om serviceniveaumål for ventetider i sikkerhedskontrol\_høringsversion.pdf; signaturbevis.txt

**Sag:** TS30302-00127  
**Sagsdokument:** 5731293; 5759777

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens har fremsendt udkast til BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol, 1. udgave, i høring. Danske Regioner har på det foreliggende grundlag ingen faglige bemærkninger til høringen.

Danske Regioner skal anmode om at få fremsendt en særskilt økonomisk høring j.f. aftale med Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen.

Med venlig hilsen

**Henrik Severin Hansen**  
Chefrådgiver

Center for Regional Udvikling, EU og Miljø (REM)

**Danske Regioner**  
Dampfærgevej 22  
2100 København Ø

T 35298257  
M 21152933  
E [hsh@regioner.dk](mailto:hsh@regioner.dk)

---

**Fra:** Sabine Lundgaard <[salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)>  
**Sendt:** 31. august 2018 08:30  
**Cc:** Sadia Akbar Manan <[sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk)>  
**Emne:** Høring om BL 9-25 med frist 21/9

TIL HØRINGSPARTERNE (english text below)

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen sender hermed udkast til 1. udgave af BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol i høring.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal bede om høringssparternes bemærkninger. Bemærkningerne skal være Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens i hænde senest den **21. september 2018**, og bedes sendt til [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) og [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) i cc.

Høringsmaterialet kan også ses på Høringsportalen på <https://hoeringsportalen.dk/Hearing/Details/62136>

Eventuelle spørgsmål kan rettes til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, Sabine Lundgaard på [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) +45 4178 0405 eller Sadia Akbar Manan på [sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk) +45 41780291.

In English:

The Danish Transport, Construction and Housing Authority hereby call for comments on BL 9-25, 1<sup>st</sup> edition. BL 9-25 sets service level targets for the waiting times of passengers at the security check at Copenhagen Airport. The suggested targets are as follows:

1. The average waiting time for passengers in a calendar week must be less than 5 minutes.
2. A minimum of 98 percent of the passengers must have a waiting time of 15 minutes or less within a calendar week.

The deadline for comments is **21 September 2018**. Comments should be submitted to [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) and [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) in copy.

BL 9-25 will not be translated into English.

Any questions regarding the proposed service level targets and BL 9-25 can be addressed to the Danish Transport, Construction and Housing Authority, Sabine Lundgaard ([salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)) or Sadia Akbar Manan ([sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk)).

Best Regards/Venlig hilsen

Sabine Lundgaard  
Specialkonsulent / Special Advisor  
Center for Marked og Kollektiv Trafik

**Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen**  
**Danish Transport, Construction and Housing Authority**  
Edvard Thomsens vej 14  
2300 København S

Tlf.: +45 41 78 04 05

Tlf.: +45 72 21 88 00

[salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)

[www.tbst.dk](http://www.tbst.dk)



## Sabine Lundgaard

---

**Fra:** ES-DAA <es@es-daa.dk>  
**Sendt:** 20. september 2018 09:05  
**Til:** ts Info  
**Cc:** Sabine Lundgaard; ES-DAA  
**Emne:** Høring om BL 9-25: ES 247-18

ES 247-18

Erhvervsflyvningens Sammenslutning (ES) takker for muligheden for at deltage i denne høring.

ES noterer sig, at den eneste flyveplads, der på indeværende tidspunkt er omfattet af reglerne i BL 9-25, er Københavns Lufthavn, Kastrup, og at bestemmelserne er udarbejdet som led i regeringens luftfartsstrategi fra 2017, som bl.a. lagde op til en reducere af ventetiderne gennem fastsatte servicemål.

Københavns Lufthavn har en monopol lignende status, og det er derfor relevant, at Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen indfører en minimums regulering med servicemål for ventetid i sikkerhedskontrollen i overensstemmelse med det anførte udkast.

For ES er det vigtigt, at der ikke påføres selskaberne ekstra omkostninger, og i denne forbindelse en stigning i sikkerhedsomkostningerne, hvorfor eventuelle meromkostninger for Københavns Lufthavn bør findes ved krydssubsidiering fra de kommercielle aktiviteter.

ES har ikke yderligere bemærkninger.

Med venlig hilsen / Best Regards

Dan Banja

Oberstløjtnant / Lt. Colonel

Generalsekretær / Secretary-General

Vice chair ECOGAS & Member of EASA GA.COM & CAS.COM

Blålersvej 51

DK-2990 Nivå

Mobil: +45 2480 2256

[www.es-daa.dk](http://www.es-daa.dk)



## Sabine Lundgaard

---

**Fra:** 1 - KFST Forbrugerombudsmanden (KFST)  
<FORBRUGEROMBUDSMANDEN@forbrugerombudsmanden.dk>  
**Sendt:** 3. september 2018 14:45  
**Til:** ts Info  
**Cc:** Sabine Lundgaard  
**Emne:** SV: Høring om BL 9-25 med frist 21/9

J.nr. 18/15837

Til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen

Idet vi henviser til e-mail af 31. august 2018 skal vi herved meddele, at udkast til BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol, 1. udgave ikke giver Forbrugerombudsmanden anledning til bemærkninger.

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

**Gitte Albrecht Pedersen**

Chefsekretær  
Direkte tlf.: 4171 5092  
E-mail: gap@forbrugerombudsmanden.dk



Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Tlf. +45 4171 5151

*Se vores privatlivspolitik på  
[forbrugerombudsmanden.dk](http://forbrugerombudsmanden.dk)*

---

**Fra:** Sabine Lundgaard [mailto:salu@tbst.dk]  
**Sendt:** 31. august 2018 08:30  
**Cc:** Sadia Akbar Manan  
**Emne:** Høring om BL 9-25 med frist 21/9

TIL HØRINGSPARTERNE (english text below)

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen sender hermed udkast til 1. udgave af BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol i høring.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal bede om høringsparternes bemærkninger. Bemærkningerne skal være Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens i hænde senest den **21. september 2018**, og bedes sendt til [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) og [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) i cc.

Høringsmaterialet kan også ses på Høringsportalen på <https://hoeringsportalen.dk/Hearing/Details/62136>

Eventuelle spørgsmål kan rettes til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, Sabine Lundgaard på [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) +45 4178 0405 eller Sadia Akbar Manan på [sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk) +45 41780291.

In English:

The Danish Transport, Construction and Housing Authority hereby call for comments on BL 9-25, 1<sup>st</sup> edition. BL 9-25 sets service level targets for the waiting times of passengers at the security check at Copenhagen Airport. The suggested targets are as follows:

1. The average waiting time for passengers in a calendar week must be less than 5 minutes.
2. A minimum of 98 percent of the passengers must have a waiting time of 15 minutes or less within a calendar week.

The deadline for comments is **21 September 2018**. Comments should be submitted to [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) and [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) in copy.

BL 9-25 will not be translated into English.

Any questions regarding the proposed service level targets and BL 9-25 can be addressed to the Danish Transport, Construction and Housing Authority, Sabine Lundgaard ([salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)) or Sadia Akbar Manan ([sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk)).

Best Regards/Venlig hilsen

Sabine Lundgaard  
Specialkonsulent / Special Advisor  
Center for Marked og Kollektiv Trafik

**Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen**  
**Danish Transport, Construction and Housing Authority**

Edvard Thomsens vej 14  
2300 København S

Tlf.: +45 41 78 04 05

Tlf.: +45 72 21 88 00

[salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)

[www.tbst.dk](http://www.tbst.dk)

## Sabine Lundgaard

---

**Fra:** STANSCH Hendrik <StanschH@iata.org>  
**Sendt:** 14. september 2018 07:12  
**Til:** Sabine Lundgaard  
**Cc:** STANSCH Hendrik  
**Emne:** RE: Høring om BL 9-25 med frist 21/9

Dear Sabine,

I have spoken to my mandates and we have no comments to the proposal. The suggested levels are acceptable and represent a practical approach.

Any questions, please contact me.

All the best,  
Hendrik

**Hendrik STANSCH**  
Manager Industry Charges  
Airports & Fuel  
Tel + 41 22 770 2571  
Mobile/Cell: +41 76 587 40 94  
[stanschh@iata.org](mailto:stanschh@iata.org)

**International Air Transport Association**  
33, Route de l'Aéroport  
P.O. Box 416  
1215 Geneva 15 Airport, Switzerland  
[www.iata.org](http://www.iata.org)

---

**From:** Sabine Lundgaard [mailto:[salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)]  
**Sent:** 31 August, 2018 8:40 AM  
**To:** STANSCH Hendrik <StanschH@iata.org>  
**Subject:** Høring om BL 9-25 med frist 21/9

TIL HØRINGSPARTERNE (english text below)

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen sender hermed udkast til 1. udgave af BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol i høring.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal bede om høringsparternes bemærkninger. Bemærkningerne skal være Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens i hænde senest den **21. september 2018**, og bedes sendt til [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) og [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) i cc.

Høringsmaterialet kan også ses på Høringsportalen på <https://hoeringsportalen.dk/Hearing/Details/62136>

Eventuelle spørgsmål kan rettes til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, Sabine Lundgaard på [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) +45 4178 0405 eller Sadia Akbar Manan på [sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk) +45 41780291.

In English:

The Danish Transport, Construction and Housing Authority hereby call for comments on BL 9-25, 1<sup>st</sup> edition. BL 9-25 sets service level targets for the waiting times of passengers at the security check at Copenhagen Airport. The suggested targets are as follows:

1. The average waiting time for passengers in a calendar week must be less than 5 minutes.
2. A minimum of 98 percent of the passengers must have a waiting time of 15 minutes or less within a calendar week.

The deadline for comments is **21 September 2018**. Comments should be submitted to [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) and [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) in copy.

BL 9-25 will not be translated into English.

Any questions regarding the proposed service level targets and BL 9-25 can be addressed to the Danish Transport, Construction and Housing Authority, Sabine Lundgaard ([salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)) or Sadia Akbar Manan ([sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk)).

Best Regards/Venlig hilsen

Sabine Lundgaard  
Specialkonsulent / Special Advisor  
Center for Marked og Kollektiv Trafik

**Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen**  
**Danish Transport, Construction and Housing Authority**  
Edvard Thomsens vej 14  
2300 København S

Tlf.: +45 41 78 04 05

Tlf.: +45 72 21 88 00

[salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)

[www.tbst.dk](http://www.tbst.dk)

**CONFIDENTIAL NOTICE**

The content of this email is confidential and intended only for the individual to which it is addressed. If you are not the named addressee, you should not disseminate, distribute or copy this e-mail. Please notify the sender and delete this email from your system if received in error. This email contains a digital signature certified by Global Sign to verify its authenticity and origin. If you receive a suspicious email, please forward it to [information.security@iata.org](mailto:information.security@iata.org). For more information, please refer to <http://www.iata.org/Pages/fraudulent-email.aspx>.

## Sabine Lundgaard

---

**Fra:** Lars-W.Andersen@sas.dk  
**Sendt:** 21. september 2018 14:54  
**Til:** Sabine Lundgaard; ts Info  
**Emne:** RE: Høring om BL 9-25 med frist 21/9

Kære Sabine

Tak for brev vedrørende høring om BL 9-25 vedrørende servicemål for ventetider i sikkerhedskontrollen i CPH.

SAS har tidligere afgivet høringssvar i sagen senest 28. juni d.å. SAS er desuden blevet delagtiggjort i CPH's høringssvar af d.d.

På den baggrund skal SAS bemærke, at ventetider i SAS' forståelse hele tiden har været den tid passageren står i kø frem til selve security-kontrollen, hvorefter der er tale om procestid i security-kontrollen. Dette synes at være en naturlig forståelse af ventetid, og det har også været definitionen i den mellem CPH og luftfartsselskaberne gældende SLA og er indgået som forudsætning i de nu afsluttede drøftelser af en kommende SLA. SAS deler således CPHs anbefaling af definitionen af ventetid som tiden, der medgår i kø, frem til selve security-kontrollen påbegyndes.

SAS' forståelse har også været, at opfyldelsen af målsætningen for ventetiden skal måles i relation til tidsintervaller af 15 minutter, hvilket også har ligget til grund for den opnåede enighed om målemetode og mål i de afsluttede drøftelser af en kommende SLA. SAS støtter således CPHs anbefaling af ny formulering, hvorefter målinger foretages i relation til tidsintervaller.

SAS kan for den gode ordens skyld også anføre sin støtte til CPHs ønske om at undtage familiespor, når disse etableres typisk i ferieperioder.

Med venlig hilsen

**Lars Wigelstorp Andersen**

Direktør

Public Affairs & Infrastructure

+45 32323031

**SAS**

**Scandinavian Airlines System**

Dept: CPHAZ

DK-2770 Kastrup

Visit: Amager Strandvej 392, Denmark

[flysas.com](http://flysas.com), [Facebook](#), [Twitter](#), [Youtube](#)

---

**From:** Sabine Lundgaard [mailto:salu@tbst.dk]

**Sent:** 31. august 2018 08:30

**Cc:** Sadia Akbar Manan <sama@tbst.dk>

**Subject:** Høring om BL 9-25 med frist 21/9

TIL HØRINGSPARTERNE (english text below)

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen sender hermed udkast til 1. udgave af BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol i høring.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal bede om høringsparternes bemærkninger. Bemærkningerne skal være Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens i hænde senest den **21. september 2018**, og bedes sendt til [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) og [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) i cc.

Høringsmaterialet kan også ses på Høringsportalen på <https://hoeringsportalen.dk/Hearing/Details/62136>

Eventuelle spørgsmål kan rettes til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, Sabine Lundgaard på [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) +45 4178 0405 eller Sadia Akbar Manan på [sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk) +45 41780291.

In English:

The Danish Transport, Construction and Housing Authority hereby call for comments on BL 9-25, 1<sup>st</sup> edition. BL 9-25 sets service level targets for the waiting times of passengers at the security check at Copenhagen Airport. The suggested targets are as follows:

1. The average waiting time for passengers in a calendar week must be less than 5 minutes.
2. A minimum of 98 percent of the passengers must have a waiting time of 15 minutes or less within a calendar week.

The deadline for comments is **21 September 2018**. Comments should be submitted to [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) and [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) in copy.

BL 9-25 will not be translated into English.

Any questions regarding the proposed service level targets and BL 9-25 can be addressed to the Danish Transport, Construction and Housing Authority, Sabine Lundgaard ([salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)) or Sadia Akbar Manan ([sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk)).

Best Regards/Venlig hilsen

Sabine Lundgaard  
Specialkonsulent / Special Advisor  
Center for Marked og Kollektiv Trafik

**Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen**  
**Danish Transport, Construction and Housing Authority**  
Edvard Thomsens vej 14  
2300 København S

Tlf.: +45 41 78 04 05

Tlf.: +45 72 21 88 00

[salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)

[www.tbst.dk](http://www.tbst.dk)

This e-mail (including any attached documents) is proprietary and confidential and may contain legally privileged information. It is intended for the named recipient(s) only. If you are not the intended recipient, you may not review, retain, copy or distribute this message, and we kindly ask you to notify the sender by reply e-mail immediately and delete this message from your system.

Thank you.

E-mail is susceptible to unauthorised alterations which may corrupt the message of the e-mail. SAS Group only sends and receives e-mails on the basis that SAS Group is not liable for any unauthorised alterations.

## Sabine Lundgaard

---

**Fra:** 1-DEP Høringer <hoeringer@em.dk>  
**Sendt:** 21. september 2018 13:28  
**Til:** ts Info  
**Cc:** Sabine Lundgaard; Erhvervsstyrelsens Team Effektiv Regulering  
**Emne:** VS: Høring om BL 9-25 med frist 21/9

Til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen

Erhvervsministeriet har følgende bemærkning til den fremsendte høring:

### Administrative konsekvenser

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

### Principper for agil erhvervsrettet regulering

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 (TBST) 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.

Mvh Helene

---

**Fra:** Sabine Lundgaard [mailto:salu@tbst.dk]  
**Sendt:** 31. august 2018 08:30  
**Cc:** Sadia Akbar Manan  
**Emne:** Høring om BL 9-25 med frist 21/9

TIL HØRINGSPARTERNE (english text below)

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen sender hermed udkast til 1. udgave af BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol i høring.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen skal bede om høringsparternes bemærkninger. Bemærkningerne skal være Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsens i hænde senest den **21. september 2018**, og bedes sendt til [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) og [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) i cc.

Høringsmaterialet kan også ses på Høringsportalen på <https://hoeringsportalen.dk/Hearing/Details/62136>

Eventuelle spørgsmål kan rettes til Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, Sabine Lundgaard på [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) +45 4178 0405 eller Sadia Akbar Manan på [sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk) +45 41780291.

### In English:

The Danish Transport, Construction and Housing Authority hereby call for comments on BL 9-25, 1<sup>st</sup> edition. BL 9-25 sets service level targets for the waiting times of passengers at the security check at Copenhagen Airport. The suggested targets are as follows:

1. The average waiting time for passengers in a calendar week must be less than 5 minutes.
2. A minimum of 98 percent of the passengers must have a waiting time of 15 minutes or less within a calendar week.



The deadline for comments is **21 September 2018**. Comments should be submitted to [info@tbst.dk](mailto:info@tbst.dk) and [salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk) in copy.

BL 9-25 will not be translated into English.

Any questions regarding the proposed service level targets and BL 9-25 can be addressed to the Danish Transport, Construction and Housing Authority, Sabine Lundgaard ([salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)) or Sadia Akbar Manan ([sama@tbst.dk](mailto:sama@tbst.dk)).

Best Regards/Venlig hilsen

Sabine Lundgaard  
Specialkonsulent / Special Advisor  
Center for Marked og Kollektiv Trafik

**Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen**  
**Danish Transport, Construction and Housing Authority**  
Edvard Thomsens vej 14  
2300 København S

Tlf.: +45 41 78 04 05

Tlf.: +45 72 21 88 00

[salu@tbst.dk](mailto:salu@tbst.dk)

[www.tbst.dk](http://www.tbst.dk)

Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen  
Edvard Thomsens Vej 14  
2300 København S  
[www.hoeringsportalen.dk](http://www.hoeringsportalen.dk)

j.nr. TS30302-00127

København d. 17.09.2018

### **Høringskommentarer til 1. udgave af BL 9-25 om servicemål for ventetider i sikkerhedskontrol**

Til Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen.

Thomas Cook har følgende kommentarer til det anførte høringsmateriale.

**Konklusion:** Thomas Cook støtter tiltaget som helhed.

#### **Bemærkninger:**

Det anførte udkast til regulering på området vil bidrage til at sikre, at vores passagerer får en endnu bedre rejseoplevelse, ligesom reguleringen i højere grad vil sikre øget forudberegnelighed for alle brugere af lufthavnen.

Det er velkendt at unødigt ventetid i sikkerhedskontrollen i lufthavne påvirker passagerernes tilfredshed negativt, ligesom for lang ventetid kan give afledte negative operative effekter for flyselskaberne.

Derfor er det vigtigt for Thomas Cook, at der sættes stor fokus på omkostningseffektive sikkerhedsforanstaltninger og at der leveres en kundevenlig oplevelse gennem sikkerhedskontrollen.

Københavns Lufthavn har i dag en monopol lignende status, idet lufthavnen er langt den største danske lufthavn med nationale og internationale forbindelser.

Derfor betragter Thomas Cook det som sagligt og nødvendigt, at Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen indfører en minimums regulering med servicemål for ventetid i sikkerhedskontrollen i overensstemmelse med det anførte udkast.

Det er imidlertid væsentligt for Thomas Cook, at vi ikke ønsker en stigning i sikkerhedsomkostningerne, hvorfor eventuelle meromkostninger for Københavns Lufthavn skal finansieres ved krydssubsidiering fra de kommercielle aktiviteter, således at flyselskaberne ikke belastes gennem øget betaling for sikkerhedsydelse.

Dette vil fastholde udviklingen for lufthavnen ved at tiltrække mere flykapacitet og gøre lufthavnen endnu mere konkurrencedygtig. Dette vil samlet set gavne lufthavnen og lufthavnsbrugerne.

I det følgende er angivet et par konkrete forslagsændringer:

#### **Ad. 4 Servicemål for ventetider i sikkerhedskontrollen**

##### **4.4. Ændres til**

4.4. 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 vejforhold

~~4.4.2 IT- og tekniske nedbrud~~

4.4.3 Længerevarende uforudsete afbrydelser af trafikforbindelser, herunder af bus, metro, tog, vej, broforbindelser, m.m.

4.4.4. Uforudsete sikkerhedssituationer

4.4.5. Signifikante og uforudsete flyforsinkelser

4.4.6. Uanmeldte strejker

4.4.7. Naturkatastrofer

4.4.8. Strømafbrydelser

##### **Kommentar 4.4.2.:**

"IT og tekniske nedbrud" kan ikke generelt anses som en fritagelsesgrund og dermed betragtes som usædvanlige omstændigheder. Det vil være uklart, hvad der vil være den nedre grænse for dette, idet der er en formodning for, at der periodisk kan opstå driftsmæssige problemer relateret til IT og teknik, hvor karakteren af denne kan være større eller mindre, navnlig hvis der ikke løbende og vedvarende træffes de nødvendige foranstaltninger for at begrænse sådanne driftsforstyrrelser.

Der må i stedet foretages en konkret vurdering fra Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen i det omfang lufthavnen ønsker at gøre en fritagelsesgrund gældende omkring IT og teknisk nedbrud.

Herunder bør der lægges vægt på **baggrund, omfang, varighed, historik og det alternative beredskab**, som lufthavnen ligeledes må forventes at være i besiddelse af. Dvs. det anbefales at slette 4.4.2 og overlade dette punkt til en konkret vurdering.

##### **Tilføjes:**

**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.

**Kommentar:** Det er væsentligt at præcisere, at den angivne liste af fritagelsesgrunde alene har betydning i forhold til rapporteringspligten.

**Ad. 5. Ventetidsmålesystem og ventetidsrapportering**

**Tilføjes:**

*5.5. Trafik-, Bygge-, og Boligstyrelsen skal efter godkendelse af ventetidsrapportering tilsikre, at informationen gøres offentlig tilgængelig, herunder skal de godkendte undtagelser til rapporteringen anføres.*

**Kommentar:** Transparens i forhold til ventetidsrapportering vil være ønskeligt af hensyn til offentlighedens og brugernes interesse.

Med venlig hilsen

Henning Romme-Mølby  
Juridisk chef - Advokat  
Thomas Cook Airlines Scandinavia A/S