

udleveringen af deres kufferter. Eftersom mange skal videre med tog og bus til andre dele af landet, medfører det dårlig service over for passagererne, når de ikke kan nå videre til deres bestemmelsessted. Ofte ender det med, at rejsen bliver fordyret med en taxa, hvis det er sent på aftenen. Spørgeren er vidende om, at andre lufthavne har stramme tidsintervaller på udleveringen af kufferter og lignende, da det anses for at være en del af den service, som den pågældende lufthavn giver kunderne.

### Svar (8/7 97)

**Trafikministeren (Bjørn Westh):**

Jeg har i anledning af spørgsmålet indhentet vedlagte udtalelse fra Københavns Lufthavne A/S, som jeg kan henholde mig til.

#### Bilag

30. juni 1997

Københavns Lufthavne A/S

Trafikministeriet  
Frederiksholms Kanal 27  
1220 København K.

*Vedr.: § 20-spørgsmål nr. S 2623 til trafikministeren vedr. udlevering af flypassagerers gods og kufferter i Københavns Lufthavn.*

Til brug for ministerens besvarelse af ovennævnte spørgsmål har Trafikministeriet anmodet Københavns Lufthavne A/S (KLH) om at fremkomme med bidrag til besvarelsen.

I denne anledning skal vi oplyse følgende:

Udlevering af gods og kufferter til passagerer, der ankommer til lufthavnen med fly, er en opgave, der ikke varetages af KLH, men af de handlingselskaber, der fra KLH har fået koncession på at drive handlingsevirsomhed på Københavns Lufthavn. Sådan koncession er for tiden meddelt til to handlingselskaber, nemlig SAS og Copenhagen Air Services (CAS).

Ved handlingsevirsomhed forstås i koncessionsaftalen alle tjenesteydelser til et fly, dets besætning, passagerer, bagage, fragt og post i forbindelse med flyets ophold i lufthavnen.

Blandt koncessionsvilkårene skal fremhæves, at handlingsevirsomheden skal udøves på vilkår, der styrker Københavns Lufthavns konkurrencesituation, samt at handlingsevirsomhe-

den skal tilrettelægges således, at den ikke er diskriminerende i forhold til nogen bruger eller grupper af brugere. Det er endvidere fastslået i koncessionsaftalerne, at KLH i fællesskab med handlingselskabet fastlægger mindstemål for kvalitet og mindstekrav til systemer til kontrol med målopfyldelsen for handlingsevirsomhed af betydning for terminal- og forpladsfunktion.

Det er imidlertid det enkelte luftfartsselskab, der beflyver Københavns Lufthavn, der vælger, hvilket af de to handlingselskaber luftfartsselskabet ønsker at indgå aftale med om handlingsevirsomhed, og det er mellem disse to parter, der træffes konkret aftale om, hvilke handlingsevirsomheder der ønskes leveret, hvilket serviceniveau der ønskes ydet og dermed også den pris, der skal betales for handling.

I det omfang der, som anført i begrundelsen for spørgsmålet, er tale om, at specielt charterturer ofte må vente lang tid på udleveringen af deres kufferter, må det derfor typisk søge sin begrundelse i, at vedkommende luftfartsselskab bl.a. under hensyn til den pris, der skal betales for handlingens udførelse, har valgt at lægge sit serviceniveau i forhold til passagererne lavere end det niveau, der typisk gælder for flypassagerer i rutetrafik.

KLH har ikke direkte indflydelse på indholdet af sådanne individuelle aftaler mellem det enkelte luftfartsselskab og vedkommende handlingselskab. KLH er imidlertid enig i, at den tid, der medgår til bagageudlevering, naturligt indgår i den enkelte passagers opfattelse af det samlede serviceniveau i en lufthavn.

På den baggrund har vi med de to handlingselskaber indgået aftale om et kvalitetsmål for bagageudlevering, der fastslår, at for så vidt angår 90 % af flyankomsterne skal bagagen være leveret på bagagebåndet inden for 20 minutter efter »on block« (d.v.s. efter at flyet er kørt på plads ved gate'n).

Der føres løbende kontrol med målopfyldelsen i henhold til dette kvalitetsmål, som også løbende publiceres ved opslag i bagageudleveringsområdet, og vi har med tilfredshed konstateret, at målopfyldelsen generelt set, d.v.s. samlet for rutetrafik og chartertrafik, har været tilfredsstillende i 1997, idet der i månederne januar til maj i indeværende år stort set har været tale om en målopfyldelse på 90 % eller derover.

Når dette er sagt, er KLH imidlertid bekendt med, at der - af de ovenfor nævnte årsager - i mange tilfælde er en markant forskel i målopfyldelsen henholdsvis for rutetrafik og for char-