

**KØBENHAVNS LUFTHAVNE A/S**

Maj 2015

# **TAXI MANAGEMENT TERMS OF USE**

Version 1.1B



# INDHOLD

1. Baggrund og formål.....	3
2. Definitioner.....	3
3. CPH's forpligtigelser.....	3
4. Selskabets forpligtigelser.....	4
5. Gebyr.....	5
6. Bonus.....	6
7. Samarbejde.....	6
8. Information.....	7
9. Gyldighedsperiode, opsigelse og ændring.....	7
10. Offentlighed.....	7
11. Konkurs.....	8
12. Værneting og lovvalg.....	8
13. Bilagsfortegnelse.....	8
Bilag 1: Fordeling af ture.....	9
Bilag 2: Servicekoncept.....	11
Bilag 3: Anvendelse af systemet.....	13

## 1. BAGGRUND OG FORMÅL

- 1.1. CPH ønsker som operatør af Lufthavnen at sikre lige adgang for alle Taxier til at optage passagerer fra taxiholdepladserne i Lufthavnen.
- 1.2. For at sikre ordentlige og effektive forhold omkring taxikørsel i Lufthavnen har CPH etableret et Taxi Management System og udstedt disse Terms of Use gældende for taxikørsel fra Lufthavnen hele døgnet, alle årets dage.
- 1.3. Ethvert i Region Hovedstaden godkendt bestillingskontor kan tilslutte sig disse Terms of Use, hvorefter Vognmænd og Chauffører, som er tilknyttet bestillingskontoret, er berettiget til at optage passagerer fra optagezonerne ved Hotel Hilton og Terminal 3 i Lufthavnen.

## 2. DEFINITIONER

- 2.1. Følgende definitioner er gældende for disse Terms of Use og bilag 1-3:

*Chauffører:* Chauffører som er tilknyttet en Vognmand.

*CPH:* Københavns Lufthavne A/S.

*Lufthavnen:* Københavns Lufthavn (både afspærret og ikke-afspærret område).

*Part:* Selskaberne og CPH.

*Reglerne:* Alle offentligretlige og privatretlige regler vedrørende Lufthavnen og taxi-kørsel, herunder Taxi-reglementet, regler om miljø- og energikrav til Taxier, Tomgangsregulativ for Københavns Lufthavn og for Tårnby Kommune samt disse Terms of Use.

*Selskabet eller Selskaberne:* Alle i Region Hovedstaden godkendte bestillingskontorer, der har tilsluttet sig disse Terms of Use.

*Servicekoncept:* De servicekrav der stilles til taxikørsel i Lufthavnen. Servicekonceptet er nærmere beskrevet i bilag 2.

*Vognmænd:* Selvstændige taxi-vognmænd, der er tilknyttet et Selskab.

*Taxi:* Et køretøj indrettet i overensstemmelse med Reglerne og som er tilmeldt kørsel fra Lufthavnen af et Selskab.

*Taxi Management System:* Et af CPH etableret adgangskontrolsystem for Taxier baseret på et Brobizz-koncept.

*Taxi-reglement:* Reglement for taxikørsel i Region Hovedstaden.

## 3. CPH'S FORPLIGTIGELSER

### 3.1. Taxi Management System

CPH etablerer og driver et Taxi Management System. Via Taxi Management Systemet etablerer CPH adgangskontrol med bomme, brobizz og automatisk nummerplade-genkendelse (ANPR) til identifikation af Taxier ind til et taxidepot og optagezoner ved Terminal

3 og Hotel Hilton samt for svenske taxi, bestille danske taxi og limousiner (sidstnævnte kun ved Terminal 3). CPH etablerer tilsvarende et Bus Management System for private busser og udsteder særskilte Terms of Use for busser. Systemerne integreres.

Via Taxi Management Systemet stiller CPH et prognoseværktøj til rådighed for Selskaberne og etablerer et elektronisk reguleret taxidepot, som løbende skal sikre den efterspurgte taxikapacitet. Prognoseværktøjet formidler taxiefterspørgslen i Lufthavnen på basis af CPH's prognose for flytrafik for ankomende passagerer.

Prognoseværktøjet skal sikre en god kommunikation med Selskaberne og give løbende informationer om kapacitetsbehovet, og hvordan det dækkes.

Anvendelsen af Taxi Management Systemet er nærmere beskrevet i bilag 3.

### 3.2. Administration og servicekorps

CPH er forpligtet til at administrere Taxi Management Systemet og levere et servicekorps. Servicekorpset varetager overvågningen af Taxi Management Systemet og er fysisk tilstede ved optagezonen ved Terminal 3 til håndhævelse af Servicekonceptet og generel håndhævelse af Reglerne.

Servicekorpset kan påtale overtrædelser af Reglerne, og sådanne påtaler indberettes til det pågældende Selskab. Overtrædelser af CPH's Servicekoncept indberettes ligeledes til Selskabet. Ved grove forseelser skal servicekorpset foretage politianmeldelse med kopi til det pågældende Selskab, ligesom CPH er berettiget til at indberette grove overtrædelser af Reglerne og / eller CPH's Servicekoncept til Taxinævnet.

### 3.3. Fordeling af ture

CPH fordeler via Taxi Management Systemet ture til Selskaberne efter den i bilag 1 nærmere beskrevne metode (fordelingsnøgle) med baggrund i den for hvert Selskab indmeldte kapacitet (antallet af registrerede Taxier tilmeldt kørsel fra Lufthavnen).

Nytilkomne Selskaber indplaceres i fordelingsystemet iht. bestemmelserne i bilag 1.

## 4. SELSKABETS FORPLIGTIGELSER

### 4.1. Taxier

Selskabet sørger for registrering af enhver Taxi, som skal have adgang til at levere taxiservices i Lufthavnen iht. disse Terms of Use. I denne forbindelse er Selskabet forpligtet til at oplyse Vognmænd og Chauffører om rettigheder og pligter ved taxikørsel i Lufthavnen, herunder særligt kravene i pkt. 4.2-4.5,

Selskabet indberetter straks følgende data på de registrerede Taxier til CPH:

- Brobizz ID
- Registreringsnummer
- Bevillingsnummer
- Vogntype, herunder plads til antal passagerer, bagage, udstyr i Taxien (fx barnesæde)

Selskabet er til enhver tid overfor CPH ansvarlig for de af Selskabet registrerede Taxier, samt disses overholdelse af Terms of Use, og Selskabet skal drage omsorg for og påse, at Chaufførerne lever op til kravene i pkt. 4.2-4.5.

### 4.2. Servicekrav

Selskabet skal sikre, at dets Vognmænd og Chauffører er bekendt med og efterlever disse Terms of Use og CPH's Servicekoncept som beskrevet i bilag 2 samt i øvrigt overholder Reglerne.

Såfremt CPH meddeler Selskabet, at en navngiven eller identificerbar Chauffør skal være udelukket fra at optage passagerer fra optagezonerne i lufthavnen, er Selskabet forpligtet til at sikre, at denne Chauffør ikke tildeles ture via Taxa Management Systemet. Selskabet er desuden forpligtet til at oplyse den pågældende Chauffør om, at han er frataget retten til at få tildelt ture via Taxa Management Systemet.

### 4.3. Kapacitetskrav

Selskabet forpligter sig til at levere taxiservices i Lufthavnen hele døgnet, alle årets dage, således at alle passagerer i Lufthavnen kan serviceres, som nærmere beskrevet i den af CPH foretagne kapacitetsanalyse, jf. bilag 1.

Selskabet skal sikre, at de Taxier, der sendes til depotet, er sendt direkte fra en afsætning i Lufthavnen, direkte fra en afsætning i nærområdet eller direkte fra en offentlig taxiholdeplads. Selskabet skal sikre, at der ikke holder Taxier på Ellehammersvej eller i lokalområdet i øvrigt og venter på en plads i depotet.

De nærmere procedurer for sikring af nødvendig kapacitet og fordeling blandt Selskaberne, er beskrevet i bilag 1.

#### 4.4. Love, myndighedskrav mm.

Selskabet er ansvarlig for, at alle Reglerne overholdes.

Påbud og henstillinger fra offentlige myndigheder på grund af Selskabets virksomhed skal straks efterkommes og skal ikke påføre CPH noget ansvar

eller nogen udgift. Overtrædelse af dette pkt.4.4 anses som væsentlig misligholdelse.

#### 4.5. Forsikring

Selskaberne og Vognmændene er forpligtede til at opretholde sædvanlig forsikringsdækning for den pågældendes virksomhed.

Forsikringsdækningen skal bl.a. omfatte erhvervsansvarsforsikring, og skal dække enhver skade på CPH's eller tredjemands ejendom og på personer, der færdes i Lufthavnen, som er opstået som følge af Selskabets virksomhed, herunder Chaufførers, Vognmænds eller Selskabets personales ansvarspådragende adfærd.

CPH kan stille krav om, at et Selskab og/eller en Vognmand dokumenterer tilstrækkelig dækning.

## 5. GEBYR

5.1. For hver indkørsel til depotet betales et gebyr til dækning af CPH's omkostninger (investeringer samt løbende driftsomkostninger) i forbindelse med Taxi Management Systemet. Gebyret registreres på hver enkelt taxi ved indkørsel til depotet

5.2. Gebyrerne faktureres månedvis bagud til de respektive selskaber, som hæfter for betalingen overfor CPH. Gebyrsatsen fastsættes med disse Terms of Use til 12,8 kr. excl. moms (16 kr incl moms)

5.3. Gebyret reguleres årligt med virkning fra den 1. januar. Dog reguleres gebyrsatsen første gang efter 2016 med virkning fra 1. januar 2017.

5.4. Følgende elementer er indeholdt i Taxi Management Service omkostningsbasen:

1. Driftscenter
2. Reparation og vedligehold af bomanlæg
3. Drift og support af IT system
4. Licens til aflæsning af Brobizz – (Ny kontrakt)
5. Taxi Management korps
6. Administration
7. Afskrivninger
8. Renter
9. Tabte indtægter for 213 nedlagte p-pladser \*)

10. Vintertjeneste/rengøring/vedligehold

11. Revisor review

12. Mystery Shopping

\*) Med udgangspunkt i 2014 opgøres tab af parkeringsindtægter med tillæg af prisstigninger og passager tilvækst.

5.5. Hvert år i februar måned foretager CPH's statsautoriserede revisor review af kostbasen for det foregående år, første gang i februar 2017 for året 2015 og 2016.

5.6. Såfremt der i en reguleringsperiode ikke er balance mellem gebyrindbetalingerne og CPH's omkostninger reguleres gebyrsatsen i den efterfølgende reguleringsperiode.

5.7. Meddelelse om gebyrsatsen for det kommende år vil blive fremsendt pr. brev til Selskaberne, som er forpligtet til at videredistribuere til tilknyttede Vognmænd og Chauffører. I tilfælde af ekstraordinære omstændigheder er CPH dog berettiget til at foretage ændringer i gebyrsatsen med virkning fra et andet tidspunkt.

## 6. BONUS OG PRISSÆNKNING

**6.1.** Parterne har et fælles mål om at reducere omkostningerne. For at skabe incitament til, at Taxier ankommer til Lufthavnen i takt med efterspørgslen, har CPH etableret en bonuspulje, der samlet årligt udgør kr. 500.000 excl. moms, og som udløses hvert kvartal som beskrevet under pkt. 6.2, samt en mulighed for reduktion af gebyrsatsen som beskrevet under pkt. 6.3.

**6.2.** Hvis et Selskab for mindst 95 % af alle ture, som er tildelt Selskabet inden for et kvartal,

(i) aftager de "billetter", som Selskabet er tildelt, og

(ii) leverer Taxi indenfor det angivne tidsinterval,

samt hvis Selskabet inden for samme kvartal

(iii) opnår en gennemsnitlig score på Mystery Shopping, jf. bilag 2, pkt. 4, på mindst 8 af 10,

udløses en bonus på 125.000 kr. excl. moms. Såfremt flere Selskaber opfylder minimumsmålene i (i)-(iii), vægtes scoren 50/50 mellem hhv. procenttallet for opfyldelse af (i)-(ii) og procenttallet for opfyldelse af (iii), hvorefter det Selskab, som har den højeste vægtede score, modtager den fulde bonus. Er der efter vægtningen lighed mellem flere Selskaber, deles bonussen ligeligt mellem disse Selskaber.

Bonuspuljen for 2015 opgøres som den forholdsmæssige andel af de 500.000 kr. i forhold til ikrafttrædelsestidspunktet, jf. pkt. 9.1.

**6.3.** Som yderligere incitament til forbedret service og reduktion af omkostningerne, og dermed af prisen pr. tur, reducerer CPH gebyrsatsen pr. tur, jf. pkt. 5.3, til 10,40 kr. excl. moms (reguleret efter udviklingen i nettoprisindekset siden juli 2015) (13 kr. inkl. moms), når Selskaberne i et kvartal opfylder følgende minimumsmål:

(i) Tidsintervallet for fremmøde til CPH er reduceret til 5 min. for 95 % af alle ture, og

(ii) Servicekonceptet er implementeret, således at:

a) Ingen Mystery Shopper målinger foretaget i det pågældende kvartal har en score på under 8 af 10, og

b) Der samlet er foretaget maksimalt 5 månedlige indberetninger til Selskaberne og/eller Taxinævnet i det pågældende kvartal, og ingen af disse vedrører grove forseelser.

**6.4.** Prissænkningen iht. pkt. 6.3 træder i kraft den 1. i måneden tre måneder efter udløbet af det relevante kvartal. Prissænkningen kan tidligst ske med virkning fra 1. juli 2016. Den reducerede gebyrsats reguleres iht. pkt. 5.7 for det kalenderår, der følger efter prissænkningen.

## 7. SAMARBEJDE

**7.1.** Parterne skal samarbejde med henblik på opfyldelsen af forpligtelserne efter nærværende Terms of Use. Parterne skal afsætte de nødvendige og relevante ressourcer for at sikre den fornødne

dialog og fremdrift og et for alle Parter optimalt Taxi Management System til afvikling af taxikørslen fra Lufthavnen.

## 8. INFORMATION

8.1. Hvert af Selskaberne skal efterkomme enhver rimelig anmodning fra CPH om udlevering af oplysninger og dokumentation, der er nødvendige eller hensigtsmæssige for, at CPH kan opfylde sine forpligtelser iht. Terms of Use. Tilsvarende gælder for et Selskabs rimelige anmodning om oplysninger

og dokumentation fra CPH. Fastsættelsen af gebyret sker jf. pkt. 4 og er ikke omfattet af denne bestemmelse.

## 9. GYLDIGHEDSPERIODE, OPSIGELSE OG ÆNDRING

### 9.1. Gyldighedsperiode

Disse Terms of Use træder i kraft med implementeringen af Taxi Management Service og senest 15. juli 2015 og gælder indtil videre. Samtidig bortfalder den mellem CPH og Dansk Taxiråd indgåede aftale om Taxi Service Korps, dateret februar 2007 og dato ordningen for kørsel fra lufthavnens taxi-holdepladser.

### 9.2. Opsigelse

CPH er berettiget til at opsig ordningen under nærværende Terms of Use med seks måneders varsel.

Selskaberne er hver især berettigede til at opsig samarbejdet med CPH med seks måneders varsel, med den virkning, at de til Selskabet knyttede vogne fra varslets udløb ikke længere kan optage passagerer fra optagezonerne i Københavns Lufthavn.

### 9.3. Ændringer

CPH er til enhver tid berettiget til, efter forudgående høring af Selskaberne, og med et rimeligt varsel, at foretage ændringer i disse Terms of Use.

9.4. I hastende tilfælde, er CPH berettiget til at implementere ændringer med kort varsel med virkning for Selskaberne. I disse tilfælde er Selskaberne hver især – uanset det i pkt. 9.2 nævnte – berettigede til inden for 14 dage efter at have modtaget meddelelse om ændringen at opsig samarbejdet til udtræden ved ændringens ikrafttræden. Tilsvarende opsigelsesadgang gælder i tilfælde af ændringer i gebyrsatsen iht. pkt. 5.8, sidste pkt.

9.5. CPH vil løbende evaluere Taxa Management Systemet, de involverede Parters håndtering og brug heraf, samt overholdelse af Terms of Use.

Såfremt det viser sig nødvendigt, kan CPH ændre disse Terms of Use, jf. pkt. 9.3, f.eks. ved at ændre sanktionerne for overtrædelse af Reglerne, eller manglende efterlevelse af CPH's Servicekoncept, jf. bilag 2.

## 10. OFFENTLIGHED

10.1. De gældende Terms of Use vil til enhver tid være at finde på CPH's hjemmeside, [www.cph.dk](http://www.cph.dk), og vil være gældende fra den i dokumentet nævnte dato.

## 11. KONKURS

**11.1.** CPH kan ophæve samarbejdet med et Selskab med øjeblikkelig virkning, hvis Selskabet begæres konkurs, indleder rekonstruktion, der indtræder insolvens eller likvidation.

**11.2.** Hvis konkursboet i medfør af konkursloven har ret til at indtræde i Selskabets samarbejde med CPH, skal konkursboet på CPH's skriftlige anmodning og uden ugrundet ophold give meddelelse om, hvorvidt det vil indtræde i samarbejdet iht. nærværende Terms og Use.

## 12. VÆRNETING OG LOVVALG

**12.1.** Disse Terms of Use er underlagt dansk ret.

**12.2.** Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med nærværende Terms of Use, skal søges bilagt i mindelighed ved forhandling mellem de relevante Parter. Forhandlingerne skal forestås af personer på ledelsesniveau med bemyndigelse til at indgå bindende forlig på Parternes vegne.

**12.3.** Såfremt Parterne ikke kan nå til enighed ved forhandling, skal tvisten søges bilagt ved mediation efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler

herom. Parterne har som minimum pligt til at deltage i det første møde, som mediator indkalder til.

**12.4.** Kan Parterne ikke nå til enighed ved hverken forhandling eller mediation, skal tvisten afgøres ved Københavns Byret. En Part skal uanset kravene om forudgående forhandling og mediation være berettiget til at indlede en retssag mod den anden Part, såfremt en udsættelse heraf forventes at føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

## 13. BILAGSFORTEGNELSE

**13.1.** Bilag 1: Fordeling af ture

**13.2.** Bilag 2: Servicekoncept

**13.3.** Bilag 3: Brug af systemet



# BILAG 1: FORDELING AF TURE

## 1. Taxi Management Systemet

Taxi Management Systemet er bygget op omkring en database med Selskaberne og dertil knyttede Taxier med stamdata (registreringsnummer, bevillingsnummer og Brobizz-nummer).

Selskabet er til enhver tid ansvarlig for at vedligeholde disse stamdata.

## 2. Prognoseberegning og tilkald af Taxier

Tilkald til Lufthavnen via Taxi Management Systemet sker på baggrund af Lufthavnens prognose for ankommende passagerer, sammenholdt med den aktuelle kapacitet i depotet og et tidsskema.

Systemets prognosemodul beregner behovet for taxier over en periode frem i tid (for eksempel for 20 minutter, 40 minutter, 60 minutter og 120 minutter). Tilkald af taxier sker på baggrund af denne prognose og sendes til Selskabet via en web-løsning.

Servicekorpsset overvåger både elektronisk og fysisk den faktiske kapacitet i depotet og i optagezonen, og på den baggrund justeres det beregnede behov for Taxier løbende f.eks. hvor det faktiske behov overstiger det forventede behov, eller hvis prognosen ville medføre u hensigtsmæssig ophobning af Taxier på arealerne, f.eks. ved flyaflysninger eller -forsinkelser mv.

Manuel bestilling af taxier kan ligeledes foretages ved behov. Denne manuelle bestilling af ekstra Taxier vil ske via systemet og fremgå som en del af det samlede behov for ture. Det vil være Taxi Management Systemets vagtcentral, som er ansvarlig for denne manuelle justering af taxibehov.

## 3. Kapacitetsbehov

Med afsæt i eksisterende data forventes kapacitetsbehovet at være fordelt således:

- Der er gennemsnitligt 2.595 taxiture fra Københavns Lufthavn pr. dag, (jf. CPH måling, 2015).
- Travleste time på travleste dag i 2014 medførte et behov for 440 taxikørsler fra Lufthavnen i den time (jf. CPH beregning baseret på trafiktal).

- Travleste time på en travl sommerdag i 2014 medførte et behov for 320 taxikørsler fra Lufthavnen i den time (jf. CPH beregning baseret på trafiktal).
- Den travleste time på en gennemsnits dag forventes at være 220 taxikørsler fra Lufthavnen i den time.
- Den mindst travle periode for taxikørsel fra Lufthavnen er i tidsrummet kl 02-05.

Der er under normale forhold kunder til taxikørsel hele døgnet alle årets dage.

## 4. Registrering og identifikation

Når en Taxi kører ind i depotet kobles registreringsnummer og Brobizz sammen, således at der opnås en entydig identifikation af Taxien.

## 5. Fordeling af ture mellem selskaber

Fordelingsnøglen tager udgangspunkt i princippet om, at Selskaberne tildeles ture efter Selskabernes individuelle kapacitet, svarende til det antal Taxier, som er godkendt af Selskabet til kørsel fra Lufthavnen og indberettet til Taxi Management Systemet.

Hvis der i regionen bliver oprettet yderligere et bestillingskontor, og det nye bestillingskontor tiltræder Terms of Use, justeres fordelingsnøglen i forhold til den kapacitet, som et nyt tiltrådt bestillingskontors andel udgør af den samlede kapacitet og de resterende Selskabers fordelingsnøgle reguleres tilsvarende. Det samme gælder hvis et Selskab ophører med at være tilknyttet Taxi Management Systemet.

Fordelingsnøglen revideres pr. 1. juni og 1. december hvert år.

Der oprettes en fælles pulje for ture, som ikke indgår i fordelingsnøglen og "billetter" til depotet som et Selskab ikke kan levere. Selskaberne kan frit byde på bestilte ture og billetter fra den fælles pulje mod at turene tildeles/matches til en konkret Taxi, som registreres ved indkørsel til optagezonen eller i depotet.

Bestilling af Taxier med udstyr eller af en størrelse, som ikke indgår i fordelingsnøglen, lægges i den fælles pulje sammen med eventuelle ikke udnyttede billetter, som

Selskaberne frit kan byde på, således at det forventede behov for kapacitet fortsat kan leveres uanset om et Selskab kan levere sin andel af turene.

På anmodning fra mindst to af de tilmeldte Selskaber foretager CPH's statsautoriserede revisor review af fordelingen af turer blandt de tilmeldte selskaber.

## **6. Selskabets rolle i forbindelse med tildeling af ture fra Lufthavnen**

Selskabet skal praktisk gøre følgende:

- Ud fra Taxi Management Systemet matche "billet", som giver en tur fra CPH med en specifik Taxi, som kan ankomme til CPH indenfor den givne periode, som angivet ved bestillingen. Hvis ankomst ikke sker inden for denne periode vil Taxien blive afvist.

Hvis match af Taxi og billet til tur fra CPH ikke sker inden for 6 minutter vil billetten blive lagt i fælles puljen som andre Selskaber også kan byde på.

Det er ikke muligt at hamstre billetter fra fælles puljen. En billet skal altid matches med en Taxi, og denne Taxi registreres ved indkørsel til depot eller optagezone.

- Ud fra Taxi Management Systemet tage ekstra ture som ikke var givet via fordelingsnøglen. Disse ture skal ligeledes matches med den Taxi som sendes til CPH.

# BILAG 2: SERVICEKONCEPT

## 1. Baggrund

Servicekonceptet tager udgangspunkt i Taxi-reglementet og suppleres af de af CPH stillede krav til taxi-service i Lufthavnen.

Det er de enkelte Selskabers ansvar at indskærpe overfor Chauffører og Vognmænd at både Taxi-reglementet og CPH's servicekrav skal efterleves.

CPH arbejder målrettet med Service Excellence både for CPH og for de virksomheder, som opererer i Lufthavnen. På denne baggrund er CPH's Servicekonceptet et naturligt led, som skal give passagererne en samlet god oplevelse af både Lufthavnen og Taxiservice fra Lufthavnen.

## 2. Servicekrav

### 2.1. Passagererne i Lufthavnen skal

møde en venlig og velklædt Chauffør,

sætte sig ind i en ren og velholdt Taxi, og

have hjælp til at anbringe bagage, kufferter mv. i bagagerummet og

det skal være tydeligt for passageren, hvilket Selskab Chaufføren repræsenterer.

### 2.2. Profilbeklædning

Chaufføren skal optræde præsentabel og velsoigneret og altid bære den profilbeklædning, der er anvist af det pågældende Selskab. Selskaberne informerer CPH om den til enhver tid gældende profilbeklædning for Selskabets Chauffører.

### 2.3. Taxier

Taxier skal være velholdte og rengjorte både ind- og udvendig.

### 2.4. Chaufføruddannelse

Chaufførerne har alle som minimum gennemgået grunduddannelsen for fører, herunder grundlæggende service. Chaufførerne bør derudover have gennemgået et servicekursus, der giver Chaufførerne yderligere servicekunderskaber; herunder bevidsthed om at byde kunden velkommen, tage sig af bagage der skal placeres i bagagerum, adfærd under kørsel, samt hjælp ved

ankomst og aflæsning af bagage og sikre, at passageren får korrekt kvittering for betaling af turen.

Selskaberne opfordres til at sikre at alle Chauffører gennemgår et sådan servicekursus der går ud over det grundlæggende førerkursus, idet CPH inden for en årrække påregner at stille krav om, at alle Chauffører der kører fra optagezonerne i Lufthavnen har gennemgået et sådan servicekursus.

Opfordringen til at uddanne chauffører er en del af CPH's, Service Excellence program, som andre samarbejdspartnere også opfordres til at følge.

## 3. Kontaktinformation

Passagererne skal let kunne komme i kontakt med Selskabet i tilfælde af glemte sager, behov for klage e.lign. Kontaktinformationer skal fremgå af kvitteringen.

## 4. Evaluering

CPH evaluerer løbende den service, der udføres ved kørsel fra Lufthavns optagepladser, bl.a. ved brug af 'mystery shopping'. Ved 'mystery shopping' vurderes den ydede service på en 10-point skala. Omfanget af brug af 'mystery shopping' fastsættes af CPH.

## 5. Efterlevelse af servicekonceptet

CPH indrapporterer manglende overholdelse til Selskabet. CPH er dog berettiget til at indberette grove eller gentagne forseelser til Taxinævnet.

Selskaberne forpligtiger sig til at følge op overfor manglende overholdelse af Servicekonceptet og udstede sanktioner i overensstemmelse med nedenstående tabel umiddelbart efter at Selskabet har modtaget indberetningen.

Sanktionen skal udmøntes ved at Selskabet ikke sender pågældende Vogn eller Chauffør til CPH i den angivne periode.

Sanktioner			
Adfærds type	Sanktions-niveau	Modtager af sanktion	Sanktions-længde
Chaufføren vil ikke hjælpe med bagage	Mild	Vogn	12 timer
Taxien er beskidt	Mild	Vogn	12 timer
Chaufføren opfylder ikke reglerne angående profilbeklædning	Mild	Vogn	1 dag
Chauffør tiltaler kunde eller andre på en upassende måde (herunder skænderi, aggressiv adfærd, højkrævet mv.)	Mellem	Vogn	1 uge
Kørselsvægning	Mellem	Vogn	1 uge
Ulovlig hysesøgning	Mellem	Vogn	1 uge
Chaufføren følger ikke Taxi Service's anvisninger	Mellem	Vogn	1 uge
Chaufføren forhindrer passage af andre køretøjer, eller opholder sig ulovligt på Københavns Lufthavns A/S ejendom.	Mellem	Vogn	1 uge
Chauffør insisterer på First-In First-Out og anderkender ikke kundens ret til frit at vælge hvilken vogn og selskab de ønsker at benytte.	Mellem	Vogn	1 uge
Taxi opholder sig ulovligt på CPH's arealer, herunder ophold/standsning på Ellehammersvej	Mellem	Vogn	1 uge
Chaufføren beskadiger forsætligt Lufthavns ejendom.	Uacceptabel	Chauffør	Permanent
Chaufføren udøver fysisk eller psykisk vold mod kunde, medarbejder eller tredjemand.	Uacceptabel	Chauffør	Permanent

## BILAG 3: ANVENDELSE AF SYSTEMET

### 1. Optag af passagerer:

refunderes ikke, uanset om Taxien forlader Lufthavnen uden passagerer.

#### 1.1. Adgang for taxier til Taxi Management Systemet

- 1.1.1. Tilmelding til Taxi Management Systemet kan udelukkende ske via det Selskab, som Vognmanden er tilknyttet.
- 1.1.2. Følgende data skal registreres i systemet: Selskab, registreringsnummer, bevillingsnummer og Brobizz nummer.
- 1.1.3. Det vil være muligt at indtaste særlige kendetegn for den pågældende Taxi, herunder passagerpladser udover 4, ekstra bagageplads, børneautostol eller lignende.
- 1.1.4. Taxier som har registreret de ovenfor nævnte oplysninger i Taxi Management Systemet kan fremkaldes til optagezonen forud for 'først ind-først ud' (FIFU) princippet, fx ved behov for storvogn eller plads til meget bagage.

#### 1.2. Adgang til depot

- 1.2.1. Taxier der af Selskaberne sendes til Lufthavnen skal altid køre til depotet på P9, inden de kan få adgang til optagezonen. Der kan køres til depotet fra vestlig retning ad Ellehammersvej, eller ved ligeud kørsel fra Tværvæg E.
- 1.2.2. Ved indkørslen til depotet er der et bom-anlæg, hvor Taxien registreres i systemet med Brobizz og nummerplade oplysninger. Disse oplysninger verificeres af systemet, som tjekker at Taxien er godkendt til kørsel fra CPH (dvs. at det er den Taxi som af Selskabet er tildelt en plads i depotet). Er Taxien ikke sendt til Lufthavnen fra Selskabet, gives der ikke adgang til depotet og Taxien skal forlade Lufthavnen. Er Taxien bestilt fra Selskabet åbnes bommen og Taxien får adgang til depotet, såfremt ankomsten sker indenfor det bestilte tidsinterval, som foreløbig sættes til 20 minutter.
- 1.2.3. Ved indkørsel til depotet opkræves gebyr for kørsel fra Lufthavnen via Selskabet.. Gebyret

#### 1.3. Ophold i depotet

- 1.3.1. I depotet skal Taxierne holde og vente på, at de bliver fremkaldt til enten optagezonen ved Terminal 3 ('Lane 1' el. 'Lane 2') eller til optagezonen ved Hotel Hilton.
- 1.3.2. Ønsker en Taxi at forlade depotet uden at være blevet fremkaldt, kan dette ske til enhver tid. Forlades depotet uden at være kaldt til en af de to optagezoner, skal Taxien straks forlade Lufthavnen eller køre til en anden lovlig opholdszone, eksempelvis som bestilt taxi.
- 1.3.3. Depotet er indrettet med otte baner for parkering af Taxier. Der er opsat en dynamisk tavle, hvor der vil fremgå information om de Taxier der kaldes fra depotet til optagezonen ved Terminal 3 ('Lane 1' eller 'Lane 2') eller til optagezonen ved Hotel Hilton. På tavlen vil der blive vist hvilken Taxi (med registreringsnummer) som skal køre til optagezone ved Terminal 3 eller Hotel Hilton. Hvis der henvises til Terminal 3, vil der også være information om, hvilken vognbane man skal benytte. Her kan der gives besked om enten at køre til 'Lane 1' (Kaperrækken) el. 'Lane 2' (bestilte Taxi). 'Lane 1' er den mest benyttede, da det er den normale optagezone. 'Lane 2' benyttes til at fremkalde Taxier med særlige egenskaber fx. storvogne eller Taxi med børnesæde fra depotet. Ved at benytte 'Lane 2' kan den fremkaldte Taxi køre helt op foran og holde for påstigning af passagerer. Der vil i 'Lane 2' være to holdepladser reserveret påstigning af passagerer.
- 1.3.4. Det er Chaufførens ansvar at være opmærksom på den information der vises på tavlen i depotet, så Taxien kører til den angivne optagezone. Taxien kun kan få adgang til netop denne optagezone.
- 1.3.5. Taxierne fremkaldes i den rækkefølge de er ankommet til depotet (FIFU) og ikke i den rækkefølge de er blevet bestilt fra Selskabet. Det er dog muligt for passagerer/personale mv.

at fremkalde Taxier udenom FIFU eksempelvis storvogne til optagezonerne efter behov, hvorfor storvogne eller andre Taxier med særlige egenskaber/ udstyr til enhver tid kan kaldes fra depotet uanset rækkefølge for indkørsel. Holder der flere storvogne i depotet, vil de fremkaldes i den rækkefølge de er ankommet - den storvogn der er kørt først ind i depotet vil også fremkaldes til optagezonen først og det samme vil gøre sig gældende for taxier med andet særligt udstyr.

#### 1.4. Adgang til optagezonen v. Hotel Hilton eller Terminal 3

1.4.1. Det er udelukkende tilladt at søge hyre som ikke-bestilt Taxi i enten optagezonen ved Terminal 3 (Kaperrækken) eller foran Hotel Hilton. For at få adgang til optagezonerne skal en Taxi være kaldt fra depotet. Såfremt en Taxi skulle forsøge at køre direkte til optagezonen, eller køre til en anden bane end den som blev tildelt i depotet, vil Taxien blive afvist af en bom der sikrer, at det kun er de Taxier som af systemet er allokert til den bane.

1.4.2. Det er Taxi Management Systemet der, med afsæt i trafikprognosen sammenholdt med det faktiske taxibehov på pladsen og servicekorpset, sikrer at der fremkaldes taxier fra depotet. Det vil ligeledes være muligt for kunden/personale både ved Hotel Hilton og Terminal 3, at fremkalde en Taxi af særlig størrelse eller med særligt udstyr fx autostol eller fra bestemt selskab, hvorfor der udelukkende vil blive givet adgang til den bane som er blevet anvist på den dynamiske tavle i depotet.

1.4.3. Taxierne vil få tildelt den optagezone som først har behov for en Taxi, dvs. FIFU princippet fastholdes ved tildeling af optagezone. Det vil ikke være muligt at tilføje præference for optagezone.

#### 1.5. Ophold i optagezonen ved Terminal 3 ('lane 1'-Kaperrækken)

1.5.1. I depotet tildeles hvilken bane (A, B, C el. D) som Chaufføren skal køre ind i ved ankomst til optagezonen. Dette gøres for at sikre størst mulig sandsynlighed for FIFU og samtidig eliminere behovet for at benytte hornet for at få anvist korrekt bane. Det skal dog bemærkes at kunden altid har valgfrihed, dvs. Chaufføren har ikke krav på den første tur - bare fordi en

Taxi holder forrest – såfremt kunden ønsker at køre med en anden Taxi kan kunden frit vælge dette.

## 2. Afsætning af passagerer:

2.1. Taxier der kører til Lufthavnen for at afsætte passagerer, kan afsætte passagerer foran Hotel Hilton, Terminal 2 eller Terminal 3 (øst). Taxier der har afsat passagerer skal straks efter afsætningen forlade Lufthavnen medmindre de af deres respektive Selskab er tildelt billet til at køre til depotet.

2.2. Svenske taxier kan ligeledes afsætte passagerer foran Terminal 2 og foran Terminal 3 (øst). Svenske taxier må efterfølgende køre til optagezonen for svenske taxier på østsiden af Terminal 3 og vente på en tur tilbage til Sverige, jf. bilateralaf tale mellem den danske og den svenske stat.

## 3. Overblik



Flowet kan kortfattet beskrives: Vognen kører altid i depot (1), hvor efter den kaldes til enten optagezonen (2a) eller Hilton (2b).