

Referat møde med beboerforeningen vedr. Endelave færgefart vedr. nummerpladelåsning og øvrige tiltag

Dato: 14. januar 2025 kl. 14:00 – Endelavevej 5, 8700 Horsens – Rasmus' kontor

Der serveres kaffe/te og kage til mødet

Mødedeltagere:

Mike Thygesen - afbud

Karsten Kragh Hansen

Rasmus Wieland

Anders Bech Frandsen

Pernille Søndergaard Jensen

Charlotte List – referent

Dagsorden	
Indhold	Referat/aftalt på mødet
1. Indledning	På dialogmødet den 25. november 2024 drøftede vi udfordringerne med korrekt indtastning af nummerplader i bookingsystemet. Vi har bemærket stor variation og kreativitet i måden, nummerplader indtastes på, hvilket skaber betydelige problemer – især under pres på afgang, der fremstår som udsolgte, men senere åbner for booking igen i større omfang. Dette kan føre til, at nogle passagerer opgiver deres mulighed for at booke. Vi diskuterede derfor, om det er muligt at "låse" nummerpladefeltet i systemet for at afhjælpe problemet.
2. Undersøgelse af udfordring	Undersøgelsen viste, at udfordringerne med nummerpladerne var større end forventet. Anders/Pernille har fremsendt mail omkring omfang før jul.
3. Løsninger, der er igangsat	- En mulighed er at låse nummerplade – og det er allerede sket. - Ved udfordringer med specifikke kunder, som misbruger systemet – her kan vi blokere disse nummerplader. Anders er blevet bedt om at konfrontere de kendte misbrugere af bookingsystemet. Bør nok praktiseres i større omfang. - Disse tiltag har hjulpet rigtig meget
4. Status pt.	- Ovennævnte tiltag har haft en positiv effekt. - Der er dog fortsat mange afmeldinger i sidste øjeblik – der er ikke noget ulovligt i det – vi ser dog, at nu flyttes bookingerne i højere grad med kort varsel. - Vi ser fortsat udeblivelser – men dog i reduceret omfang. - Der sendes SMS til alle om deres booking, så det bør være nemt at afmelde eller huske en booking. - Vi forventer at den kommende tid vil vise os det fulde billede af tiltagene. - Karsten fandt det uhensigtsmæssigt, at arbejdet med optimering af sejlplanen blev udsat, med henvisning til at misbruget af bookingsystemet først skal under kontrol. Det forsinker processen unødigt til stor frustration for beboerforeningens bestyrelse.

5. Statistik	Antal købte billetter (sorteret så det kun er købte billetter med en bil) som ikke mødte op til afgang. • Antal "no-show" biler i oktober 2024 = 46 biler • Antal "no-show" biler i november 2024 = 34 biler • Antal "no-show" biler i december 2024 = 14 biler • Antal "no-show" biler i hele 2024 = 279 biler ○ Heraf var de 146 af bilerne booket ind på en afgang fra Endelave og 133 af bilerne booket ind på en afgang fra Snaptun. ○ 41 af bilerne havde både "no-show" fra Snaptun og Endelave (returbillet) Antal købte billetter som efterfølgende er blevet annulleret og refunderet. • Afrejse fra 01.12.24 til 31.12.24 = 322 billetter fordelt som følgende: ○ Fra 0 til 24 timer før afrejse = 99 billetter ○ Fra 25 til 48 timer før afrejse = 45 billetter ○ Fra 49 til 72 timer før afrejse = 32 billetter ○ Mere end 73 timer før afgang = 146 billetter Antal købte billetter som efterfølgende er blevet annulleret og refunderet. • Afrejse fra 01.01.24 til 31.12.24 = 5371 billetter fordelt som følgende: ○ Fra 0 til 24 timer før afrejse = 1952 billetter ○ Fra 25 til 48 timer før afrejse = 795 billetter ○ Fra 49 til 72 timer før afrejse = 539 billetter ○ Mere end 73 timer før afgang = 2085 billetter Rundt regnet har vi ca. 15 billetter hver eneste dag, som bliver købt og efterfølgende annulleret igen, hvor vi skal føre pengene tilbage til bestiller.
6. Fremtidsforslag jf. mail fra Anders 15/1	• 1. Betaling af fuld pris ved udeblivelse. (NO Show) • 2. Gebyr ved afbestilling / ændring tættere end 24 / 48 timer før afg. • 3. Gebyr ved afbestilling / ændring i særlige perioder (eks. weekend og højsæson) • 4. Extra køb af afbestillings / ændrings rettighed. • 5. Extra køb af afbestillings / ændrings rettighed, i særlige perioder (eks. weekend og højsæson) • 6. Ramme med restriktioner på individ niveau. • 7. Personlig henvendelse til personer der misbruger eller har en destruktiv adfærd i booking systemet. • 8. Gebyr når antallet af aflysninger / ændringer overstiger xx% af det samlede antal bookinger en given måned. • 9. Gebyr på afbestilling xxx. • 10. Gebyr på ændring generelt xx. • 11. Tidligere, personlig kontakt ved misbrug

7. Evt.	- Karsten nævner ønske om afgang onsdag før påske – ønske om afgang som fredag. Pernille/Anders laver oplæg til plan. Vi aftaler at se på at der kan ses på aflysning af afgang skærtorsdag, langfredag og påskelørdag – vi tjekker hvor mange der sejlede med sidste år – og om der kan ske ombytning. - Vi skal også se på planen for Kr. Himmelfart og Pinse – også her kommer Pernille/Anders også med oplæg. - Anders nævner også ekstra ture lige op til dok, og når færgen kommer retur fra dok. Pernille/Anders laver oplæg til plan herfor. - Der har 17/12-24 været møde med Mads fra Hedensted kommune – der er plads til 3 vognbaner i Snaptun (og en ud). Måske også plads til gult felt mod industrihavnen til skraldebilen mv. Der har også været drøftet skiltning på havnen – der var ikke helt enighed – Mads er ikke vendt tilbage med feedback endnu. - Besætningen har været rigtig glade for muligheden for at have familien på øen i jul og nytår.
8. Næste møde	Næste dialogmøde er aftalt 3. februar 2025 kl. 14:30 på Rasmus' kontor Endelavevej 5, 8700 Horsens.