



Orientering om status på VOI's efterlevelse af aftalen om udlejningscykler

Resume

Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen orienterer om, at forvaltningen siden VOI's opstart har fulgt virksomhedens efterlevelse af aftalen om udlejningscykler tæt. Forvaltningen har afholdt flere møder med VOI, da virksomheden indledningsvist ikke levede op til aftalens vilkår. Forvaltningen konstaterer, at VOI nu lever op til samtlige aftalevilkår og opererer på lige fod med markedets øvrige aktører. Forvaltningen fører fortsat løbende kontrol med alle operatører.

Sagsfremstilling

VOI påbegyndte udlejning af cykler i København i maj 2026 efter indgåelse af aftale med Københavns Kommune efter vejlovens § 80 a.

Kort efter opstarten konstaterede forvaltningen en række væsentlige udfordringer i VOI's efterlevelse af aftalen. Der var særligt udfordringer med virksomhedens geofencing, som ikke i tilstrækkelig grad sikrede, at cykler kun kunne afslutte udlejning i eller ved cykelstativer. Herudover konstaterede forvaltningen væsentlige mangler i virksomhedens lokale driftsorganisation og i håndteringen af fejlplacerede cykler. Forvaltningen konstaterer blandt andet, at VOI's egne driftsmedarbejdere systematisk placerede cykler uden for cykelstativer, og at virksomheden ikke sikrede rettidig flytning af fejlplacerede cykler.

Forvaltningen har afholdt flere møder med VOI og løbende fulgt virksomhedens indsats for at rette op på forholdene. Ved et tilsyn den 8. juli 2026 konstaterede forvaltningen, at VOI har forbedret geofencingen, styrket den lokale driftsorganisation og forbedret håndteringen af fejlplacerede cykler. På den baggrund vurderer forvaltningen, at VOI lever op til aftalens vilkår og kan sidestilles med de øvrige operatører på markedet. Der er derfor på nuværende tidspunkt ikke grundlag for at bringe aftalen til ophør.

Forvaltningen vil fortsat føre løbende tilsyn med alle operatørers efterlevelse af aftalerne. Hvis der fremadrettet konstateres væsentlige eller vedvarende overtrædelser af en operatørs aftalevilkår, vil forvaltningen tage stilling til, om der er grundlag for at bringe den pågældende aftale til ophør.

Lena Kongsbach
Vicedirektør

10-07-2026

Sagsnummer I F2
2026 - 15894

Dokumentnummer i F2
271946

Sagsnummer eDoc
2026-0231206

Rådhussekretariatet
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009809452



Notat

Bilag 1 – Mødereferat, VOI 18. juni 2026

09-07-2026

Sagsnummer I F2
2026 - 15894

Dokumentnummer i F2
271946

Sagsnummer eDoc
2026-0231206

Mødereferat – Operatørmøde med VOI

Dato: 18. juni 2026

Deltagere

VOI

-

Københavns Kommune

-

1. VOI's statuspræsentation

VOI indledte mødet med en præsentation af udviklingen siden opstarten i København den 18. maj 2026. De viste blandt andet:

- Udviklingen i antallet af brugere siden lanceringen.
- Brugen af cykler fordelt på ugedage og tidspunkter.
- Udviklingen i antallet af gennemførte drifts- og vedligeholdelsesopgaver for flåden.

2. Kommunens tilbagemeldinger

indledte kommunens del af mødet og forklarede, at formålet med mødet var at afholde det første operatørmøde efter aftalens ikrafttræden samt drøfte de mange henvendelser og praj, som kommunen har modtaget vedrørende VOI-cykler.

Der blev vist eksempler på lokationer med mange henvendelser, herunder Vesterbrogade og andre centrale områder.

Manglende oprydning og forkert placering af cykler

orienterede om, at han ved flere tilsyn i byen har konstateret mangelfuld oprydning af VOI-cykler. Derudover er der observeret tilfælde, hvor VOI's egne

Rådhussekretariatet
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009809452

medarbejdere har placeret cykler uden for cykelstativer og afmærkede parkeringsområder. Der blev fremvist konkrete eksempler.

Geofencing og kontraktkrav

orienterede om, at han har testet VOI's app og konstateret, at det i visse tilfælde er muligt at afslutte en tur uden for de fastsatte geofencing-områder. Dette er ikke i overensstemmelse med aftalens krav.

præciserede desuden, at VOI's driftsmedarbejdere ikke må placere cykler i Kødbyen eller på Kongens Nytorv. Disse områder er alene tilgængelige for brugernes parkering. VOI tilkendegav, at de var bekendt med reglerne og havde forståelse for kommunens bemærkninger.

3. Problemer ved Københavns Hovedbanegård

fremhævede de tilbagevendende problemer ved Københavns Hovedbanegård, hvor et stort antal cykler ofte ophobes.

Det blev påpeget, at kommunen flere gange har henvendt sig til VOI om forholdene uden at se tilstrækkelige forbedringer. Kommunen forventer, at VOI reagerer mere aktivt på henvendelser og foretager de nødvendige justeringer af flåden eller parkeringsmulighederne, som de øvrige operatører gør.

oplyste, at VOI har fået adgang til kommunens Open Data-løsning, som kan anvendes til at identificere cykelstativer og understøtte, at ture kun kan afsluttes på egnede parkeringspladser.

Kommunen understregede, at dette arbejde har høj prioritet, og at en hurtig løsning er nødvendig. Der er et betydeligt politisk fokus på området, og manglende forbedringer kan få betydning for det videre samarbejde.

VOI oplyste, at de normalt reagerer på kommunens henvendelser, men erkendte, at deres oprydningsindsats typisk sker flere dage efter modtagelsen af et praj.

4. Opfølgning på kommunale henvendelser

fremviste en række billeder af lokationer, hvor der fortsat ikke var ryddet op flere dage efter kommunens henvendelser.

Kommunen bemærkede, at VOI's responstid generelt er længere end hos de øvrige operatører. Som eksempel blev det nævnt, at Donkey Republic typisk reagerer og rydder op samme dag, som kommunen henvender sig.

orienterede om, at han fra den følgende uge vil gennemføre daglige tilsyn for at følge op på, om operatørerne reagerer på kommunens henvendelser.

5. Antal cykler i København

VOI oplyste, at de vil styrke deres indsats i områder, hvor kommunen sender praj.

Der blev desuden drøftet antallet af cykler i København. VOI har tilladelse til maksimalt 4.000 cykler i Københavns Kommune. VOI oplyste, at de i deres interne rapportering og kommunikation ofte opgør flåden samlet for København og Frederiksberg, da de betragter området som ét samlet driftsområde. Det samlede antal cykler, som VOI kommunikerer om, kan derfor overstige 4.000 uden at dette indebærer, at grænsen for København er overskredet.

6. Næste møde

Parterne aftalte at afholde et opfølgningsmøde i den kommende måned. Dato fastlægges efterfølgende.



Notat

Bilag 2 – Møde med VOI, 2. juli 2026

09-07-2026

Mødereferat – Operatørmøde med VOI

Sagsnummer I F2
2026 - 15894

Dato: 2. juli 2026

Dokumentnummer i F2
271946

Deltagere

Sagsnummer eDoc
2026-0231206

VOI

-

Københavns Kommune

-

Formål med mødet

Mødet blev afholdt som opfølgning på tidligere møde samt de tre primære indsatsområder: oprydning (cleanup), deployment/praksis for placering af køretøjer samt geofencing.

1. Oprydning (cleanup)

Det blev konstateret, at Voi's responstid i forhold til oprydning af fejparkerede køretøjer er blevet forbedret, og at der ses en positiv udvikling i håndteringen af indmeldinger.

Der er fortsat en forventning om løbende forbedring og fastholdelse af det nuværende niveau, særligt i forhold til hurtig håndtering af fejparkerede køretøjer i kritiske områder.

Tidligere handlede mange henvendelser om større ophobninger af køretøjer placeret uden for stativer. Dette er i dag i mindre grad tilfældet, hvor problematikken i højere grad handler om enkelte køretøjer placeret uhensigtsmæssigt eller længere væk fra cykelstativer.

2. Deployment og driftspraksis

Rådhussekretariatet
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009809452

Der er sket en forbedring i Voi's praksis for placering og drift af køretøjer (deployment), men der er fortsat behov for at sikre konsistens og ensartethed i udførelsen.

Voi har opnormeret indsatsen og har nu fire fuldtidsansatte medarbejdere i byen:

- To medarbejdere i dagtimerne (07.00–15.00)
- To medarbejdere i aften timerne

Disse teams arbejder både proaktivt og reaktivt og kører faste ruter samt reagerer på indmeldinger (Praj). Dette er en væsentlig forbedring i forhold til tidligere, hvor indsatsen var mere ad hoc.

Det blev samtidig understreget, at det er vigtigt, at driftspersonale ikke placerer køretøjer uden for cykelstativer eller på en måde, der skaber gene for fremkommelighed.

3. Geofencing og afslutning af ture

Geofencing er et centralt fokusområde og skal være implementeret og fuldt funktionsdygtigt senest den 8. juli.

Det blev oplyst, at systemet allerede findes, men at præcisionen ikke er tilstrækkelig.

Der er konstateret et problem i den nuværende løsning, hvor brugere kan afslutte en tur uden for de egentlige parkeringszoner. Der er eksempler på, at afslutning kan ske selv ved afstande på over 40 meter fra et cykelstativ.

Det blev drøftet, at dette bør ændres, således at afslutning af en tur kun kan ske inden for en godkendt parkeringszone.

Når geofencing er fuldt implementeret, forventes det at bidrage væsentligt til bedre parkering og færre fejlplaceringer.

4. Kapacitetsstyring og maxzoner

Voi har internt fastsat maksimalt antal køretøjer i udvalgte områder, herunder ved Hovedbanegården.

Brugerne kan i visse tilfælde stadig afslutte en tur, selvom kapaciteten er nået, men Voi foretager løbende omrokering af køretøjer for at sikre overholdelse af de interne begrænsninger. I praksis opleves det derfor sjældent af brugerne.

Det blev bemærket, at kapacitetsbegrænsninger kan medføre, at udfordringer forskydes til nærliggende områder.

I København er der på nuværende tidspunkt kun fastsat kommunale kapacitetsbegrænsninger to steder: Kongens Nytorv og Kødbyen.

5. Sanktioner og brugeradfærd

Der blev spurgt til sanktioner over for brugere ved forkert parkering.

Voi oplyste, at sanktioner over for brugere primært håndteres gennem advarsler og eventuel udelukkelse fra platformen ved gentagne overtrædelser. Det blev samtidig oplyst, at der i visse tilfælde også kan gives bøder, men at det ikke fremstod helt tydeligt, hvornår dette konkret anvendes i praksis.

Kommunen vil eventuelt følge op med henblik på at få disse forhold nærmere belyst, herunder de nærmere retningslinjer for sanktioner og bøder.

6. Overordnede observationer og tilsyn

Det blev bemærket, at der er en generel forbedring i bybilledet.

Der foretages daglig kontrol, og der er fokus på både reaktiv indsats (på baggrund af indmeldinger) og proaktiv indsats (faste ruter og hotspot-områder).

Der arbejdes desuden med prioritering af områder baseret på:

- Antal indmeldinger (Praj)
- Problemets karakter og alvor
- Antal køretøjer i området
- Gentagende problemområder
- Reaktionsstid fra operatører
- Klager pr. køretøj

Det blev understreget, at udfordringerne ikke kun vedrører én operatør, men at der generelt er tale om implementerings- og opstartsrelaterede problemstillinger for Voi.

7. Kortsigtede og langsigtede tiltag

Der arbejdes både med kortsigtede og langsigtede løsninger:

Kortsigtet:

- Løbende krav til operatører om oprydning og forbedret drift
- Øget fokus på responstid og håndhævelse
- Geofencing

Langsigtet:

- Mulige ensartede bødestrukturer
- Eventuel medfinansiering af øget cykelparkeringskapacitet
- Mulige ændringer i nationale regler
- Dialog med øvrige operatører om fælles udfordringer

De langsigtede tiltag forventes yderligere drøftet i efteråret.

8. Kommunikation og information til brugere

Voi arbejder med at forbedre brugerinformation, herunder vejledning til nye brugere og turister, som vises direkte på køretøjernes skærme.

Der er desuden fokus på at forbedre oplæring af driftspersonale, så parkering sker korrekt i forhold til kapacitet og stativer.

Afsluttende bemærkning

Det blev afslutningsvis bemærket, at der generelt ses forbedringer i byen som følge af de igangsatte tiltag.