

A person wearing a black Hertz jacket and shorts stands on a rocky outcrop, looking out over a vast, scenic landscape. The landscape features rolling green hills, a large body of water (likely a fjord or lake), and distant mountains under a cloudy sky. In the foreground, there is a wooden fence made of vertical posts and horizontal rails. The overall scene is bright and natural, suggesting an outdoor setting.

Hertz

Bærekraftsrapport

Hertz Norge 2024

Innhold

Hertz i tall	4
Leder	6
Våre mobilitetsprodukter	8
Vår rolle i det grønne skiftet	12
Hvordan vi følger opp våre bærekraftsmål	18
Hertzbyen	20
Et innblikk i hvordan vi jobber med mobilitet i hverdagen	22
Veien mot elektrifisering av bilflåten	26
Bærekraftig ansattkultur	34
Veien videre	38
Vedlegg	



Hertz i tall:

43 000

Transaksjoner på våre utleiekiosker

22 år

Med elbil i flåten

12 000

Biler i Norge

490

Turer til månen - distansen våre biler kjører på et år

75%

Av bilene våre er til enhver tid på leie gjennom et år

550

Ansatte

12,5 år

Tiden det tar å klargjøre bilene våre for et års utleie

33 000

Turer tatt gjennom vår bildelingstjeneste

275%

Økning i elbilflåten fra 2022 - 2023

170

Lokasjoner du kan treffe oss på

26

Dedikerte lisentakere over hele landet

Leder

Kjære leser,
Takk for at du svingte innom vår bærekraftsrapport! Her gir vi et innblikk i hvor langt vi i Hertz har kommet i vårt bærekraftarbeid og hvor vi er på vei.

En del av løsningen

Som markedsleder innenfor bilutleie i Norge kjenner vi i Hertz på et stort ansvar i møte med det grønne skiftet. Vi mener at vår del av mobilitetsbransjen er en viktig brikke i å løse samfunnets mobilitetsbehov samtidig som vi kutter i utslipp fra samferdssektoren.

Bilen er kommet for å bli – i en eller annen form. Men dermed ikke sagt at måten å tenke rundt bil på har stagnert. Vi i Hertz snakker av erfaring. Mer enn 100 års erfaring, for å være presis. Vår bransje har alltid vært en arena for å prøve ut innovativ teknologi og innovative løsninger. I tillegg representerer Hertz og bilutleiebransjen et bærekraftig alternativ til å eie egen bil.

Hertz er en naturlig del av løsningen for å lykkes i det grønne skiftet. Vår del av mobilitetsbransjen kan frigjøre plass på veiene ved at det trengs færre biler. For



at dette skal lykkes, er vi avhengig av å gjøre det så enkelt og tilgjengelig som mulig for leietager. Dessuten er vi avhengig av gode rammevilkår fra myndighetenes side.

Hertz erkjenner vårt ansvar for å bidra til en mer bærekraftig planet, og jobber kontinuerlig med å redusere vårt klimaavtrykk. Deler av arbeidet er komplekst og tidkrevende, men det er inspirerende at det går fremover. Det er og har alltid vært, et mål for oss i Hertz å ligge et hestehode foran våre konkurrenter. Dette gjelder også innenfor bærekraft.

Høydepunkter fra 2023

1. Rekordstor innfasing av elektriske

biler: Ifølge vår utskiftningsplan vil andelen elbiler i vår bilflåte sannsynligvis utgjøre 50 prosent av bilparken allerede i 2025.

2. Stadig bedre logistikk: Flere grep og teknologiske nyvinninger gjør at vi får stadig bedre logistikk. Noe som igjen betyr færre km kjørt for oss, men også langt bedre tilgjengelighet for våre kunder.

3. Kutt i bruk av vann og kjemikalier i forbindelse med vask av biler: Vi har startet på en reise der vi utforsker nye måter å klargjøre våre biler på. Ved å bruke ny teknologi kan vi for eksempel benytte damp i stedet for vann, noe som sparer opp til et par hundre liter per vask.

Sterke resultater og dyktige ansatte

Det er verdt å minnes at 2023 var første fulle år uten pandemirestriksjoner etter covid-19 brøt ut. Takket være dyktige og engasjerte medarbeidere, klarte vi i Hertz å være tilgjengelige og operative gjennom hele pandemien, og Hertz Norge kunne i 2022 levere sitt beste resultat noensinne. Det hadde vi aldri klart uten fantastiske medarbeidere. Som en sentral del av vårt bærekraftarbeid er det å ta vare på våre ansatte, og sørge for et sunt og bærekraftig arbeidsmiljø.

Full gass fremover

Jeg håper du finner det interessant å lese om hvordan vi i Hertz som markedsleder i Norge tenker rundt mobilitet og bærekraft. Hvilket samfunnsoppdrag vi søker å løse, og hvordan vi skal levere fremtidens kundereise ved hjelp av ny teknologi, og god gammel kompetanse ervervet gjennom vår over 100 år lange historie.

Fremtiden for en mobilitetsaktør som Hertz er full av spennende muligheter. Engasjerte ansatte, teknologi, tilgjengelighet og bærekraft er fundamentet som skal gjøre våre visjon om å endre nordmenns forhold til å eie, leie og dele bil til virkelighet.

Trygve Simonsen

Våre mobilitetsprodukter

Du kjenner oss som Hertz Bilutleie, og kanskje også som Hertz Bildeling. Det er naturligvis helt riktig. Men er vi noe mer enn bilutleie og bildeling? Det korte svaret er ja, i aller høyeste grad. Hertz er en mobilitetsaktør.

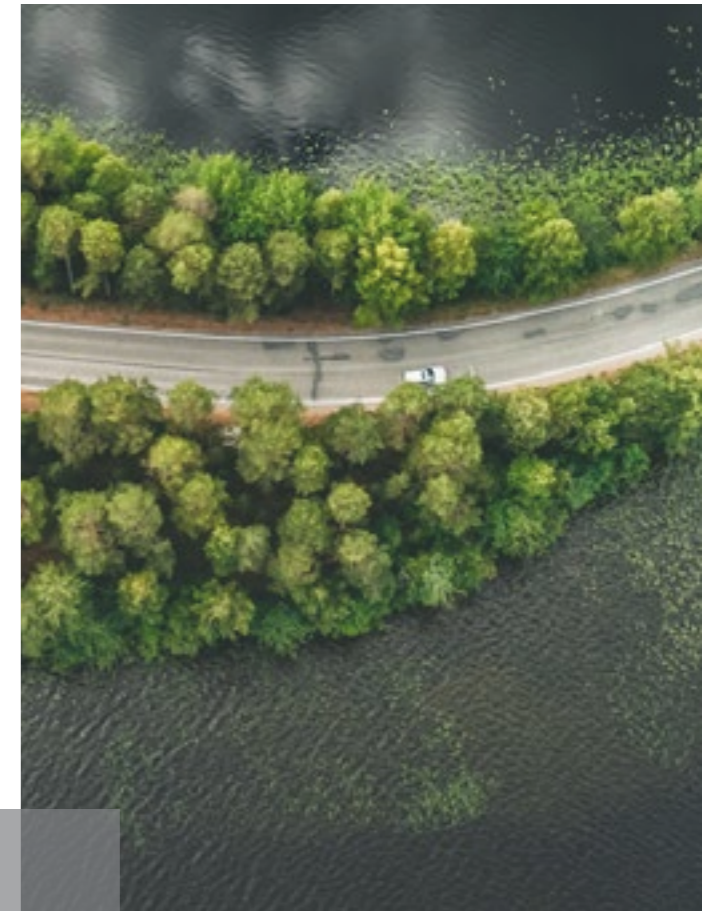
Nedenfor følger en oversikt over våre mange mobilitetsprodukter. Noen gamle, noen nye – men alle med det mål for øyet å tilby trygge, lett tilgjengelige og bærekraftige transportsystemer.

Freerider

Hertz Freerider er en gratistjeneste der vi bruker prinsipper fra delingsøkonomien. Freerider er akkurat det høres ut som: gratis transport. For godt til å være sant, tenker du kanskje? På ingen måte. Hertz har alltid biler på steder vi vil måtte bruke tid og penger på å få dem tilbake igjen til der vi har mer bruk for dem. I de tilfellene legger nettverket vårt ut biler som trenger å være et annet sted enn der de er akkurat nå. Produktet er besparende for kundene og besparende for oss – både med tanke på tid, penger og kjørte kilometer.

Self check-out

På 15 av våre lokasjoner er kundene våre så heldige at de kan leie ut bilen til seg selv. Konseptet heter self check-out, og er en heldigital prosess som er gjort på under 2 minutter. Det innebærer at vi kontrollerer førerkort mot Statens Vegvesen, tar betalt og kunde signerer betingelsene våre med Bank ID. Dette skjer i forkant av at kunde skal hente bilen sin. Alt er dermed klappet klart og kunde plukker opp nøkkel enten i bilen, i en utleiekiosk eller får den fra en av våre 500 serviceinnstilte medarbeidere. Enklere, tryggere og raskere går det ikke an å leie bil.



Utleiekiosker

Hertz har satset tungt på våre egenutviklede utleiekiosker de siste årene. Det er maskiner på størrelse med brusautomater som leser førerkort fra hele verden, tar seg betalt og verifiserer personopplysninger før kunde mottar nøkkel.

Utleiekioskene er en trygg løsning som gir kundene våre mulighet til å booke bil 24 timer i døgnet 365 dager i året. I 2023 benyttet kundene våre utleiekioskene 43 000 ganger.

Tilkoblede biler

Vi har i dag 250 tilkoblede biler, som betyr at man kan bruke smarttelefonen til å åpne, lukke og starte bilene. Ordningen fungerer utmerket, men bakdelen er dessverre at det er utfordrende å finne en teknologileverandør som passer til ulike bilprodusenter. Samt at prisen og tiden en bruker å installere og avinstallere utstyret gjør det fortsatt ikke lønnsomt å gå for et høyere volum. Vi håper teknologien og rammebetingelsene vil utvikle seg, slik at vi kan få fortgang i å implementere dette produktet videre.

Skadeavdekking med AI

Vi benytter kunstig intelligens til å hjelpe oss i vårt arbeid med skadeavdekking. Våre digitale plattformer gjør det enkelt for kunder å se hva som er avdekket av skader, og naturligvis dokumentere bilens tilstand før leien begynner. På Oslo Lufthavn benytter vi avanserte og kraftige AI-systemer som kan utføre oppgaver som tidligere ble ansett som nærmest umulige. Når våre kunder kjører ut fra vårt P-området kjører de gjennom en fotosluse. Ved retur tas det bilder av bilen igjen. Maskinen sammenligner de to bildene og avdekker avvik. Vi håper at vi i fremtiden kan tilby dette verktøyet til samtlige kunder over hele landet.

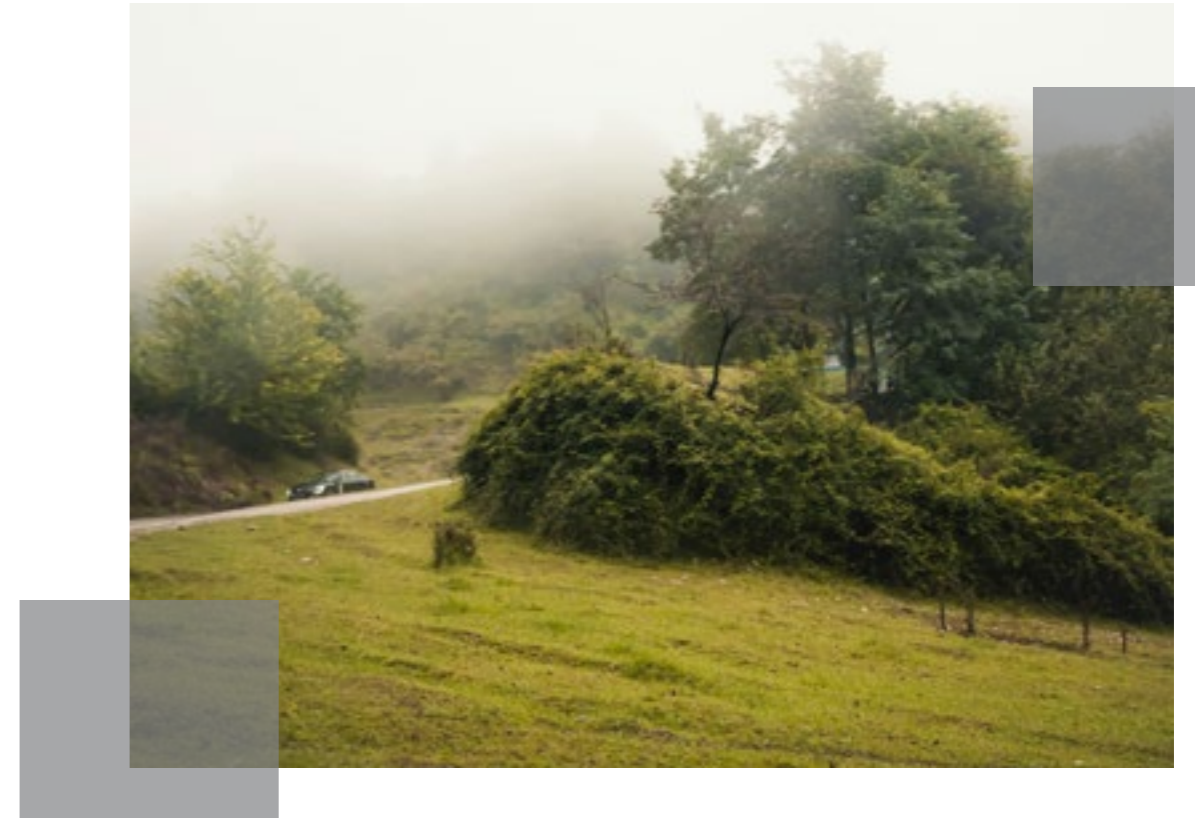
Bideling

Hertz har siden 2008 drevet med bideling i Stor-Oslo. Vi har tilegnet oss en meget lojal og tilfreds kundegruppe, og har fortsatt stor tro på at bideling er et konsept for fremtiden. «Alle» er enig i at bideling er en god idé for samfunn, lommebok og miljø. Samtidig opplever vi at det fortsatt er en vei å gå for å få «folk flest» til å endre vanene sine og bli en deltager i delingsøkonomien. Dessverre er også rammebetingelsene utfordrende. Forutsigbarhet og tilrettelegging fra eiendomsutviklere og myndigheter ville vært til stor hjelp for å få opp bruken av bidelingstjenester i Norge.



Vår rolle i det grønne skiftet

Gjennom å fremme fremtidsrettet og bærekraftig mobilitet søker vi i Hertz å gjøre vår del for å redusere transportsektorens negative innvirkning på miljøet og samtidig forbedre transporteffektiviteten, bærekraften og livskvaliteten i de områdene vi opererer i.



Færre biler på veien

Vår del av mobilitetsbransjen kan spille en viktig rolle i å redusere bilbruk i byene, frigjøre plass ved at det trengs færre biler, og samtidig være med på å løse samfunnets mobilitetsbehov. Vi anser det å redusere antall privateide biler, da særlig i de større byene, som en ønsket utvikling i det grønne skiftet.

Samtidig som en solid bilutleiesektor vil redusere antall biler på veiene, det vil også øke utnyttelsesgraden av hver bil. Våre biler brukes opp mot 80 prosent av tiden, mot privatbiler som står stille 90 prosent av tiden. Det er derfor vi sier at vår del av mobilitetsbransjen er en naturlig del av løsningen for å få et mer bærekraftig samfunn.

” Vår del av mobilitetsbransjen er en naturlig del av løsningen for å få et mer bærekraftig samfunn.

Miljøvennlig transport

Vi forplikter oss til FNs og Paris-avtalens mål om å begrense den globale oppvarmingen til 1,5 grader. Denne forpliktelsen følger vi opp ved å redusere klimagassutslippene internt i våre operasjoner og drift, men naturligvis også sørge for at kundene får de beste og mest miljøvennlige produktene og tjenestene. Dette er avgjørende for å begrense klimendringenes negative innvirkning på økosystemer, dyreliv og mennesker over hele verden.

Hertz skal kutte sine utslipp med minst

7%

årlig.

Vi skal ...

... kutte 7 prosent av våre utslipp årlig

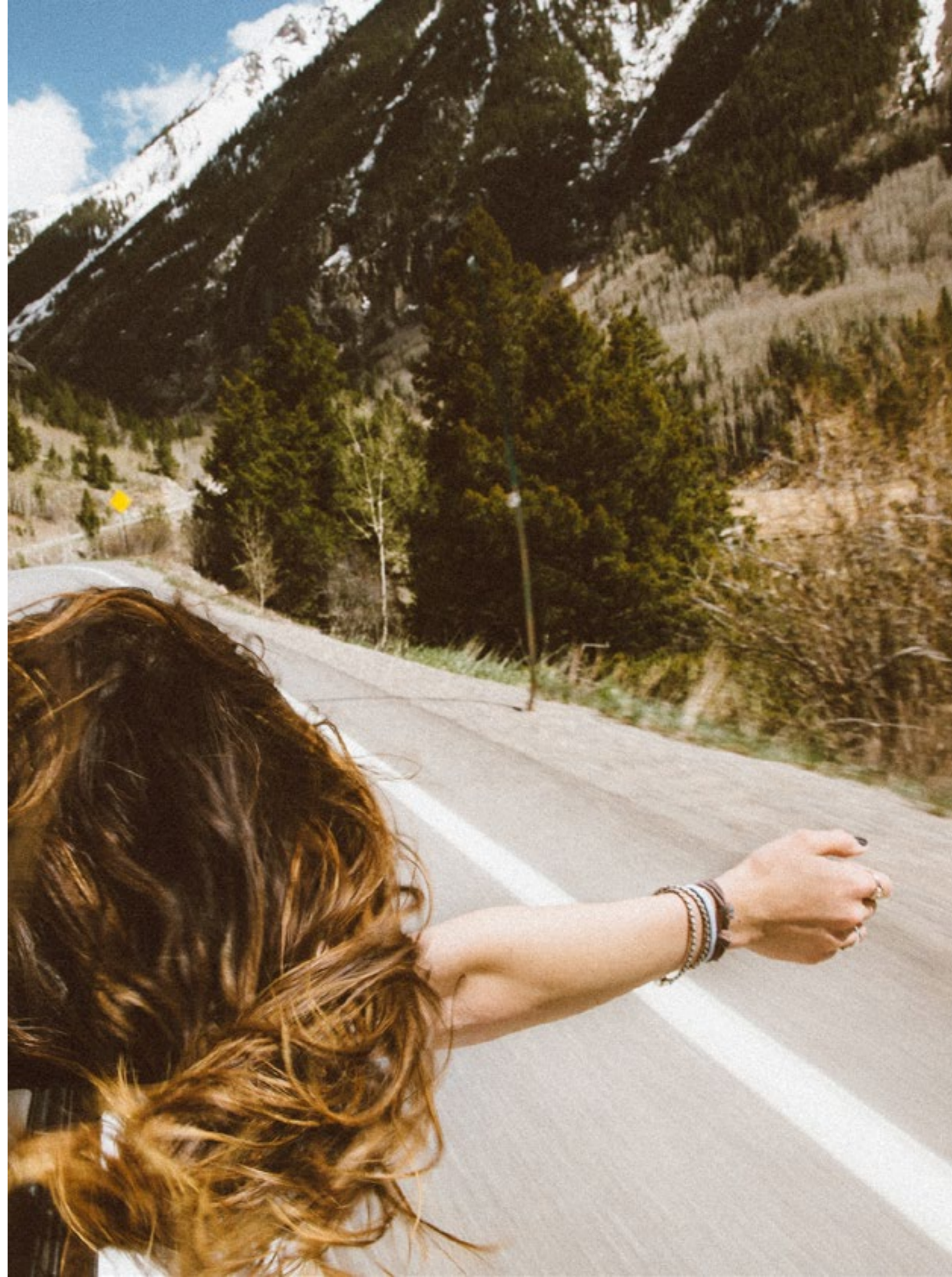
Å sette ambisiøse klimamål viser at vi tar vårt samfunnsansvar på alvor og er engasjert i bærekraftig utvikling. Dette er viktig for oss, men naturligvis også våre kunder, eiere, myndigheter og øvrige interessenter. Markedet etterspør klimavennlige produkter og tjenester, og vårt mål er alltid å være den foretrukne partner og leverandør. Derfor har vi satt et klart mål om at vi skal kutte våre utslipp med minst 7% årlig.

... bruke klimakutt til å fremme innovasjon og effektivitet

Klimamål har blitt en katalysator for innovasjon og effektivitet i selskapet. Ved å sette oss klare mål blir det nødvendig å finne nye måter å redusere klimagassutslippene på, noe som kan stimulere til forskning og utvikling av ny teknologi, produkter og tjenester. For Hertz er elektrifisering av bilflåten et nøkkelord. Men samtidig bidrar klimamålene våre til å identifisere ineffektive prosesser som igjen skal føre til kostnadsbesparelser gjennom forbedret energieffektivitet og ressursbruk.

... være best på bærekraft i bransjen

Hertz elsker å konkurrere! Vi opererer i et marked preget av mange aktører, lave marginer og tøff konkurranse. Vi liker å vinne, og vi konkurrerer på bærekraft på akkurat samme måte som vi skal være best i vårt marked på tilgjengelighet, teknologi, brukervennlighet, kundeservice og kundetilfredshet. I sum kan forpliktelsen til å nå 1,5-gradersmålet være en driver for bærekraftig vekst, omdømmebygging og langsiktig suksess for selskapet.





Vårt bidrag til FNs bærekraftsmål

Bærekraftig utvikling handler om å ta vare på behovene til ulike mennesker som lever i dag uten å ødelegge mulighetene for at kommende generasjoner skal få dekket sine behov. FNs bærekraftsmål er verdens felles arbeidsplan for å utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030.

Hertz har identifisert fire av FNs bærekraftsmål som vi mener er mest relevante å jobbe med i vår egen bærekraftstrategi:



Som mobilitetsaktør skal vi bidra til å stoppe klimaendringene. Dette er et overordnet mål som inngår i nært sagt alle våre bærekraftiltak – alt fra elektrifisering av bilflåten og effektivisering av logistikken til klimakompensering og tilrettelegging for færre biler på veiene.



Hertz som en delingsøkonomiaktør skal være et fullgodt alternativ til privatbilen, og således legge til rette for ansvarlig forbruk og produksjon. Ved at forbrukerne benytter våre tjenester vil det være behov for langt færre biler til å dekke det samme transport-behovet. Hertz er en pådriver i bilbransjen for å benytte brukte bildeler i forbindelse med reparasjoner.



Med en tilgjengelig og effektiv mobilitetsbransje er det liten grunn til at folk som bor i sentrale strøk med god tilgang til kollektivtransport skal trenge å eie egen bil i fremtiden. Dette er et viktig bidrag til å legge til rette for bærekraftige byer og lokalsamfunn.



Internt i selskapet fokuserer vi på god helse og livskvalitet. Vi jobber med fysisk og psykisk helse i organisasjonen, og utdanner ledere som skal skape et godt og trygt arbeidsmiljø. Hertz skal ha en inkluderende kultur med plass til mangfold.

Eksternt fokuserer vi på trafikksikkerhet og at veien skal være trygg for våre kunder og ansatte.



Hvordan vi følger opp våre bærekraftsmål

Utvikling krever endring. Og endringene bør være målbare og konkrete. Vel så viktig som å sette tydelige bærekraftsmål er å være transparente om hvordan vi ligger an i prosessen. Det er nettopp derfor vi setter sammen denne årlige bærekraftsrapporten.

Vi har valgt å dele vårt bærekraftarbeid inn i tre hovedsatsninger:



Dokumentasjon og klimaregnskap

Vi skal dokumentere våre utslipp og produsere klimaregnskap basert på vitenskapelig satte mål. (SBTi) Vårt første klimaregnskap ble produsert for 2022 (scope 1 og 2). For 2023 vil vi for første gang produsere klimaregnskap med scope 3. Dette er en viktig milepæl for oss i Hertz.

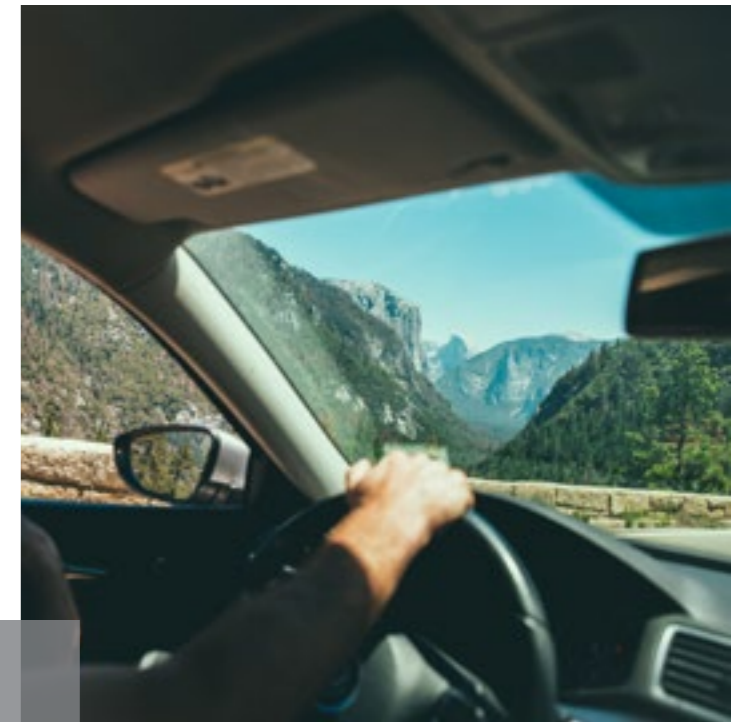
Klimaregnskapet bruker vi til å identifisere hvor utslippene våre kan kuttes, og vi skal fra 2023 kutte våre utslipp årlig med 7%. Arbeidet vi gjør på bærekraft og samfunnsansvar dokumenterer vi i samarbeid med CEMAsys og i bærekraftsrapporten som du nå har i hende.

Forbedre våre arbeidsprosesser

Hertz kutter utslipp og reduserer ressursbruk i interne arbeidsprosesser. Historisk sett har det vært søkelys på elektrifisering av bilflåten, digitalisering og å ta i bruk ny teknologi. Dette arbeidet fortsetter uavbrutt, og er selve ryggraden i vår strategi.

Vi jobber kontinuerlig med å forbedre vår logistikk. I løpet av et år går det med mye tid og kilometer på veien for å hente og levere biler. Dette er et område der det er stort potensial til å kutte i utslipp.

I 2024 legger vi til en hovedsatsning som går på å forbedre vår klargjøringsprosess. Vi skal kutte i bruken av vann og kjemikalier i forbindelse med vask av bil. Ved å teste ut klargjøring uten bruk av vann vil vi også kunne klargjøre bilene der de er, og spare et betydelig antall kjørte kilometer i prosessen.



Redusere bilenes klimaavtrykk

Vi lager ikke biler, men vi kjøper mange. Og det ansvaret må Hertz som storkunde være seg bevisst. Hva slags energi som driver bilen er naturligvis viktig, men vi må også se på hva slags klimaavtrykk selve produksjonen utgjør. Og hvor stor del av en nybil bør bestå av gjenbrukte materialer? Livssyklusanalyse på kjøretøyene vi kjøper inn vil spille en langt viktigere rolle i fremtiden.

2023 markerte et tidsskille da vi fasett inn en rekordstor andel elektriske biler med omfattende investeringer i kundereise og infrastruktur. I løpet av 2025 vil flåten vår, ifølge vår utskiftningsplan, bestå av et flertall elbiler.

Et innblikk i hvordan vi jobber med **mobilitet** i hverdagen



En viktig del av bærekraftarbeidet er å ta visjoner og mål med inn i arbeidshverdagen. Her gir vi et innblikk i hvordan det å tenke bærekraft rundt mobilitet har hjulpet oss til å jobbe med kontinuerlig forbedring.

En stor del av den operasjonelle hverdagen går i hovedtrekk ut på å planlegge, og utøve god logistikk. Målet er alltid å gjøre det vi kaller internt «å snu bilene» så raskt som mulig. Fra en bil innleveres skal den først gjerne hentes, deretter venter innhenting av data fra bilen, sikkerhetskontroll og skadesjekk, før klargjøring og tanking av drivstoff eller strøm. Deretter skal bilene ut igjen til neste kunde. Enten at kunde kommer til oss, eller ved at vi leverer den der kunde er. Hvor lang tid dette skal ta?

En viktig del av prosessen er selvsagt å sørge for at man har nok ansatte til å ta seg av innsjekk og utsjekk av bilene. På flere stasjoner har vi også begynt å bruke KI for å optimalisere inn- og utkjøringsprosessene.

” Ved innsjekk har vi cirka 3-4 personer på jobb hver dag. Arbeidsoppgavene deres er å sjekke inn biler som kommer tilbake fra leier, kontrollere bilstatus, sjekke om alt i bilen fungerer som det skal og deretter sende biler ned til vask. Vi finpusser stadig rutineskjemaet slik at logistikken går så effektivt som mulig.

Vi har også noe som heter Wenn, som er et AI-system som tar bilder av bilen fra alle vinkler ved ut- og innkjøring. Den varsler oss i portalen deres hvis den oppdager skader ved bilen. Dette er svært tidsbesparende for oss.

- **Urwa Mohammed Fazal**,
assistant station manager,
Hertz Gardermoen

Vi har optimalisert mange deler og ledd av vår utleieprosess, men vi ser at vi må inn å gjøre noen tiltak på kjørte kilometer. Hvordan skal vi klare å opprettholde vår tilgjengelighet og samtidig kjøre mindre bil?

Tusenvis av våre leier starter der kunden ønsker å hente bilen, ikke nødvendigvis der vi er. Vi leier ut mange biler på enveisleie, og etterspørselen varierer fra sesong og ukedag. «Ukespuls» gjør at vår bilflåte er på konstant reise til neste kunde, og neste leie. I 2022 kjørte vi hele 2,3 millioner kilometer, kun på det vi kaller for «internkjøring» - det vil si, alt som er forbundet med henting, levering og flytting av biler.

Det sier seg selv at dette påvirker både miljøet og resultatene våre. Hvordan skal vi klare å produsere like mange leiedøgn, men med færre kjørte kilometer? Mulighetene er mange, men nylig kom vi frem til en lovende løsning.

Vanlig praksis har vært at vi henter en bil, kjører den tilbake til oss, vasker den med 200 liter vann og kjører den tilbake der den kom fra og setter den tilbake. Vi har beregnet at

Hertz-systemet bruker 50 olympiske basseng i året på å klargjøre våre biler. Det er en ressursbruk vi ønsker å kutte betydelig.

Nå har vi startet på en spennende reise der vi skal klargjøre bilene der de står med damp, som bruker kun en halv liter vann, og rengjør den innvendig der og da. På denne måten oppnår vi en kinderegg-effekt: Redusering av tidsbruk, vann, kjemikalier og antall kjørte kilometer. Det er denne typen løsninger som gjør det gøy å jobbe med logistikk, og som viser hvordan det å tenke bærekraftig kan gå hånd i hånd med å tenke lønnsomhet.



”Jeg er positivt overrasket over resultatet uten å benytte vann, og det ble ingen riper. Dette er bedre enn tradisjonell bilvask etter min mening.

- Eddie Laufer,
Station manager,
Hertz Økern, Oslo



Veien mot elektrifisering av bilflåten

Det forplikter å være markedsleder. Med ambisjon om fortsatt å være Norges ledende mobilitetsaktør i 2025 må vi kontinuerlig utvikle våre produkter for å møte markedets forventninger. Som en viktig del av produktet vi leverer til kunden står bilen, som utvikles i et stadig raskere tempo med ny teknologi og i stadig økende grad med elektrisitet som energikilde.



Fra 12 000 fossilbiler – til 12 000 helelektriske biler

Hertz i Norge skal lede overgangen til elektrisk bilflåte i vår bransje, og vil på grunn av vår hyppige utskifting av bilflåten allerede fra 2025 ha en bilbestand med overvekt av helelektriske biler. Ambisjonen i Hertz Norge er å gå fra 12000 fossilbiler til et enda høyere antall elbiler i løpet av ganske få år, uten å forringe mobilitetstilbudet eller kundereisen.

Når hele bilflåten vår består av nullutslipp-skjøretøy, vil vi ha nådd en av de største og viktigste milepælene i selskapets historie. Utskiftningsprosessen pågår for fullt, og nedenfor går vi gjennom noen av de kompliserende faktorene vi møter i dette arbeidet, samt status for hvordan vi ligger an og planer for fremtiden.

Hvorfor elektrisk?

Vår bransje har alltid blitt brukt som en viktig kanal for introduksjon av nye bilmerker, modeller og teknologier. Vi har lang og god erfaring med å introdusere ny teknologi for våre kunder om det måtte være sentrallås, startspærre, navigasjonssystem eller nye drivlinjer som hybrid- og helelektriske biler. Hertz i Norge har leid ut elbiler i over 20 år, og de første elektriske utleiebilene var norskproduserte Think!, laget med karosseri av plast i Aurskog, og med meget begrenset rekkevidde.

Innføringen av elektriske kjøretøy har vært et avgjørende skritt for å redusere klimagassutslippene og bekjempe klimaendringene. Mobilitetsbransjen er en sektor som har et stort potensial for å bidra til denne overgangen. Ved å erstatte tradisjonelle bensin- og dieslbiler med elektriske kjøretøy kan vi bidra til å redusere utslippene betydelig og



samtidig møte etterspørselen fra kunder som ønsker å kjøre mer miljøvennlig.

Forskjellen i klimagassutslipp mellom fossile biler og elektriske biler anses som særdeles stor i Norge. Blant årsakene til dette er at strøm i Norge produseres med relativt lave utslipp, og helt uten bruk av for eksempel kullkraftverk. Diesebiler får stadig bedre renseteknologi, men det er fortsatt slik at bruk av disse bilene i kaldt klima gir høyere lokal luftforurensning (partikkelutslipp) enn i varmere klima. Summen av dette er at endringen i både klimagassutslipp og partikler er større i Norge enn i mange andre land ved tilsvarende konvertering av drivstoffkilde til elektrisk.

Status

Salg av elektriske biler i Norge har økt vesentlig siden 2015, og bilbestanden i Norge består i 2023 av over 600 000 elektriske biler og med det over 20 % av alle registrerte personbiler.

Hertz i Norge kjøper årlig ca. 6000 biler av alle typer, og avhender disse etter i snitt 18 måneder. Disse bilene, med den nyeste og mest miljøvennlige teknologien, videreselges til nye brukere og bidrar på den måten til fornyelse av bilbestanden i Norge til nyere, sikrere og mer miljøvennlige biler.



”Kundereisen er avgjørende for å få kunder til å velge elektrisk mobilitet. Våre investeringer i teknologi har posisjonert oss til å møte overgangen til en elektrifisert bilflåte.

- Magnus Hillern,
Flåtesjef,
Hertz Norge

Elbilandel

Andelen el- og hybridbiler er langt høyere enn den gjennomsnittlige bilparken i Norge, men vi fortsetter arbeidet med å nå målet om en helelektrisk bilflåte. Ifølge våre beregninger vil 50 prosent av bilflåten vår være elektrisk i løpet av 2025.

I overgangen til en elektrisk bilflåte, må vi alltid ha kundens krav og behov i fokus. Et av innkjøpskriteriene for de fleste elbilgrupper er at rekkevidden i henhold til WLTP overstiger 400 km. Dette erfarer vi at er nærmest et minstekrav for våre kunder.

Vi opplever at en økende andel av våre kunder får en god kundereise i en elektrisk leiebil fra Hertz. Over 100 000 av våre leieforhold har et kilometerforbruk på under 220 der kunden kan kjøre elbil uten å lade året rundt, og over 140 000 leieforhold med kilometerforbruk på under 320 som kan kjøre elbil uten å lade i sommersesongen når kulde og snø ikke trekker ned rekkevidden.

Rutiner og lading

Noen kompliserende faktorer i overgangen til en helelektrisk bilflåte er knyttet til lading og rutiner knyttet til billeie.

Tidkrevende lading

Å tanke opp en fossilbil tar noen få minutter, og tilgjengeligheten av fossile tankstasjoner er god. Å lade opp en elektrisk bil med lynladere tar imidlertid vesentlig lenger tid, og med standard- eller hurtigladere mange timer. Tilgjengeligheten på lynladere er foreløpig begrenset, og kapasiteten i antall fyllinger per lynlader versus en fossil tankstasjon er vesentlig lavere. Utnyttelse av bilflåten er avgjørende for økonomisk bærekraft for oss i Hertz. Per i dag har vi noe lavere utnyttelse på elbiler på grunn av ståtid mellom leieforhold knyttet til lading.

Ulike behov

Våre kunder har varierende mobilitetsbehov, og alle har ikke behov for at leiebilen de henter har ladestatus på 100 prosent. På flyplasser og til kunder i ferie-/fritid- og forretningskunde-segmentet gjør vi vårt ytterste for at bilen ved utlevering skal ha høyest mulig ladestatus. For kunder av forsikringsselskapene i erstatnings-

bilsegmentet er det i de fleste tilfeller tilfredsstillende med en ladestatus ved utlevering på ned mot 60 prosent fordi disse ofte bare bruker bilen til og fra arbeid, og har rutiner for lading hjemme og på arbeid. Det er også verdt å ha i mente at elbilbatte-riets kapasitet og levetid kan forlenges ved å begrense antall ladinger til 100 prosent.

Vil gjøre det enkelt å velge elektrisk

I Hertz vil vi gjøre det så enkelt som mulig for kunden å velge bærekraftige alternativ. Vi har forståelse for at det kan være vanskelig å tilbakelevere leiebil med fulladet batteri. Dersom våre kunder tilbakeleverer bil med minst 6/8 ladestatus blir de derfor ikke belastet for hverken servicegebyr for lading eller strømkostnaden. For kunder med vesentlig lavere ladestatus ved innlevering belastes kunde for dette på samme måte som for en fossil leiebil i henhold til bransjestandarder.

Kostbar ladeinfrastruktur

Våre utleiepunkter ligger ofte ved trafikkknutepunkt som flyplasser og togstasjoner driftet av det offentlige eller i næringsbygger der vi leier en andel av arealene. Mange steder er vi også samlokalisert med bilbransjeaktører. Utvikling av ladeinfrastruktur er kostbart, og kan ha begrensninger i forhold til mengde strøm tilgjengelig i et bygg. Selve ladeboksen er som regel den minste kostnaden knyttet til å sette opp ett ladepunkt, fordi det ofte kreves separat sikring og ledningsnett.

Basert på ovennevnte kan vi ved mange

utleiepunkter drifte en relativt stor bilflåte av elbiler med et begrenset antall ladestasjoner. For andre lokasjoner er behovet større, men ofte er også tilgjengeligheten bedre ved at for eksempel drivere av store trafikk knutepunkt som flyplasser og togterminaler tilbyr ladefasiliteter. Flere steder må vi kombinere lading i egen organisasjon med hurtig- og lynlading fra utleier eller eksterne ladestasjoner i nærheten.

Gode samarbeidspartnere

En stor del av våre kunder kan basert på historisk leiemønster benytte seg av en elbil uten behov for lading i løpet av leieforholdet. For kunder med større mobilitetsbehov eller kunder som skal ha bil over lengre tid tilbyr vi våre kunder ett av markedets største og beste ladenettverk gjennom vårt samarbeid med Elton. Som kunde av Hertz får du gjennom gode teknologiske løsninger tilgang til ruteplanlegger som hensyntar den faktiske leiebilens egenskaper, topografi og værforhold. Dersom kunden ønsker det kan ladesesjoner utført hos våre samarbeidspartnere belastes på leiekontrakten slik at våre kunder kan slippe å registrere personlig informasjon i flere 3. parts applikasjoner.

Mer logistikk

Vi har lenge tilbudt elektriske biler til våre kunder, men det er først de siste årene at den helelektriske bilflåten har utgjort en vesentlig andel av vår bilflåte. I 2023 har vi hatt en andel elektriske biler i enkelte regioner på over 40 prosent. Dette har medført noen mindre logistikkutfordringer.

Tidligere har det vært enkelt å oppgradere en kunde som har bestilt en bil til en større modell, siden vi har hatt én bilflåte – nemlig fossilbiler – å forholde oss til. Nå må vi gjøre et tydelig skille mellom biler med forskjellig energikilde – fossil og el. Dette påvirker til en viss grad kapasiteten, da det er to bilflåter vi kan utnytte inntil maks kapasitet. Kunder som ønsker elbil, kan ikke få fossilbil og vice versa.

Våre erfaringer så langt er at dette krever noe mer planlegging, men resultatene er oppløftende. Tallene viser at også elektriske biler kan levere høy utnyttelse. Kilometer kjørt pr måned har oppnådd høye snitt tall for både fossile og elektriske biler.

Kostnader knyttet til elbil

Kostnadsbildet for elbiler er komplekst, men er like fullt noe som er helt nødvendig for oss som selskap å ta i betraktning. Per i dag har vi noe høyere bilkostnader og lavere utnyttelse på elbiler enn fossilbiler, mens brukskostnadene for våre kunder er noe lavere.

Kostnadene for bruk av elbil i Norge knyttet til veiavgift, ferger, parkering og drivstoff er vesentlig lavere enn for fossilbiler, spesielt ved lading hjemme, på arbeid eller offentlige ladestasjoner. Ved bruk av lyn- og hurtiglader kan drivstoffkostnaden ligge så høyt som på nivå med fossilt drivstoff, men dette påvirkes i stor grad av prisen på strøm, i et umodent marked påvirket av store investeringskostnader fra aktørene. Disse brukskostnadene bæres i vår bransje av kundene, og besparelser er vanskelig å synliggjøre for kunder i forkant.

Som med all ny teknologi er investeringskostnadene enorme, og enhetskostnadene

høye inntil produsentene oppnår et stort volum å fordele kostnadene på. Foreløpig er elbiler i mindretall sett fra produsentenes side, og bilene er av den årsak dyre sett i forhold til enhetskostnadene. Mobilitetsbransjen er underlagt det samme avgiftsmessige lovverk som leasing biler. Fravær av merverdiavgift bidrar for vår bransje til høyere avskrivningskostnader sammenlignet med fossilbiler, noe som gjør at det er vanskelig å tilby elbiler i markedet til lavere pris enn tilsvarende fossilbiler.

Reparasjon av elbiler har andre krav og retningslinjer enn fossilbiler, og spesielt ser vi at mindre skader på batteripakken til en elbil kan utløse enorme reparasjonskostnader. Samtidig ser vi en liten nedgang i rene vedlikeholdskostnader. Elektriske biler har færre bevegelige deler og olje som krever vedlikehold og utskifting. Ofte ser vi at elbiler er utsatt for aksjoner som krever oppdatering av programvare eller deler, noe vi anser som normalt med ny teknologi.

Vår handlingsplan

Med en gjennomsnittlig levealder for personbiler i Norge på opp mot 20 år vil det ta lang tid før bilbestanden er endret til nullutslippsbiler. Vi i Hertz skifter ut bilflåten etter i snitt 18 måneder. Basert på dette vil vår bilflåte konverteres til helelektriske eller andre utslippsfrie biler mye raskere enn i landet for øvrig. I enkelte av de største byene har andelen elbiler i vår bilflåte passert 40 prosent, og er med det langt høyere enn i bilbestanden for øvrig. Med vår utskiftingsplan av bilflåten

er det sannsynlig at andelen elbiler vil utgjøre over 50 prosent av bilparken allerede i 2025.

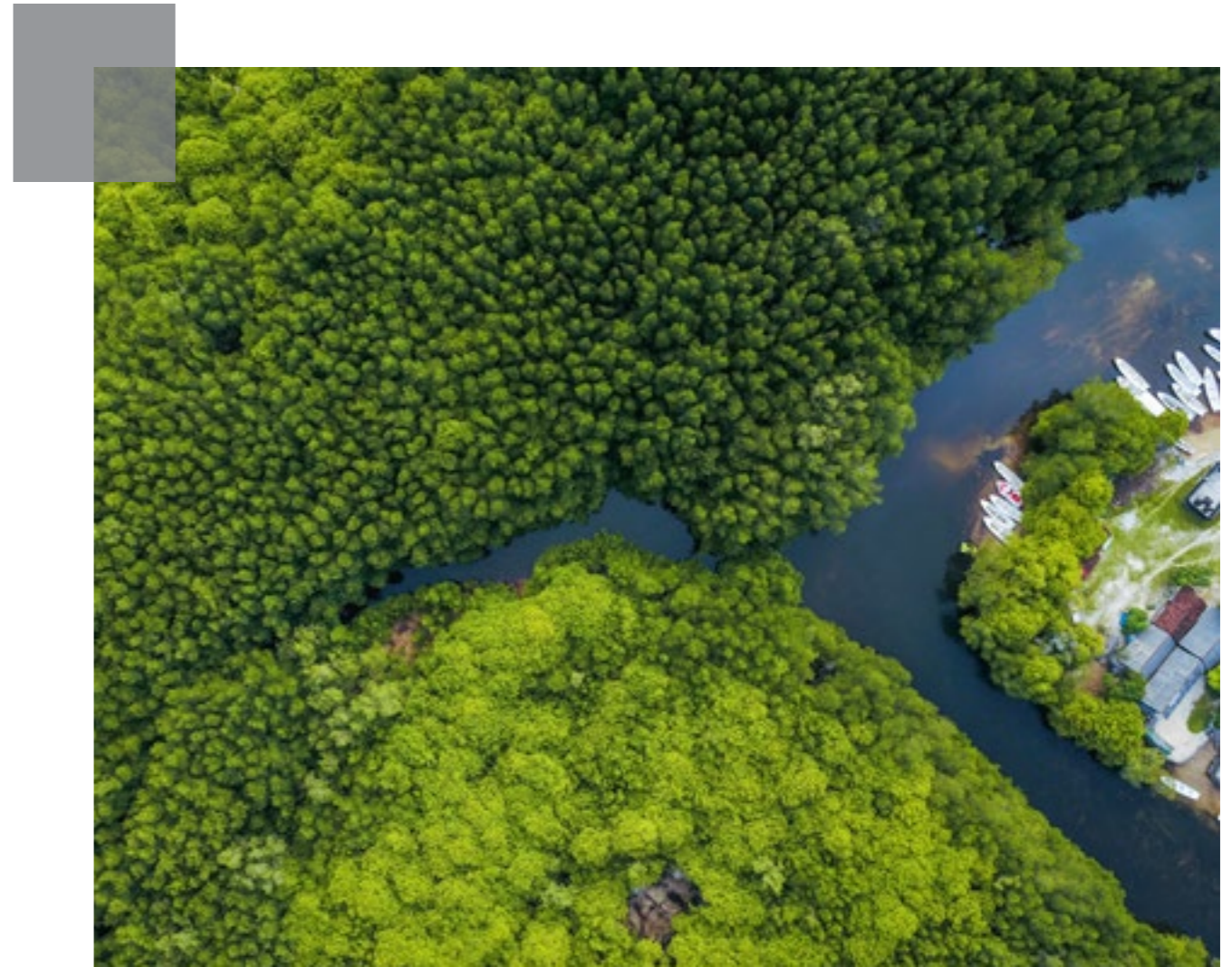
Myndighetene regulerer til en viss grad markedet gjennom bilavgifter der foretrukne teknologier kan gjøres attraktive ved bruk av insentiver. I tillegg bidrar globale og nasjonale pålegg om bærekraft ved innkjøp av varer og tjenester til økt etterspørsel etter miljøvennlige leiebiltjenester. Økt etterspørsel generer økt tilbud, noe som bidrar til at vår satsning på miljø og bærekraft kan intensiveres slik at vi når vårt mål om fortsatt å være Norges ledende mobilitetsaktør i 2025.

Inntil vi når målene våre

Samtidig som vi arbeider med å redusere bilenes klimaavtrykk, anerkjenner vi de negative effektene bilen har på klima og miljø. Bilflåten vår består i dag av en langt høyere andel elektriske biler enn den gjennomsnittlige bilflåten. Samtidig er det en ærlig sak at dagens handlingsrom gjør at vi per dags dato ikke er i stand til å etablere en fullstendig utslippsfri bilflåte.

Hertz ønsker å være best i markedet – også på bærekraft. Vi anser det som vår viktigste oppgave å kutte i egne utslipp, men anerkjenner at det er et komplisert arbeid som vil ta tid. Inntil vi har nådd våre mål om å bli utslippsfrie, gjennomfører vi klimakompenseringstiltak som tilsvarer utslipp fra hva våre fossile biler slipper ut gjennom kjøring i løpet av et år.

Gjennom prosjektet «Thor Heyerdahl Climate Park – Restoring Mangrove



Dyrking av mangroveskog er et av de mest effektive klimatiltak som finnes, da et enkelt mangrovetre kan oppta så mye som 50 kg. CO2 årlig. I tillegg lagres det betydelige mengder karbon i skogens jordsmonn.

Forests» i Myanmar var Hertz med på å dyrke og reetablerer mangroveskog. Prosjektet er i regi av FN og følges opp gjennom vår leverandør CEMASYS. Gjennom 2020 og 2021 var Hertz Norge med på å dyrke 300 millioner mangrovetrær som på sikt vil fange og lagre over 150 millioner tonn CO2.

Gjennom 2022 og 2023 har vi støttet et stort vindkraftprosjekt som fjerner avhengighet av fossile energikilder i Bakisirprovinsen i Tyrkia. Begge prosjektene er i henhold til FN's gullstandard for klimakompenseringssprosjekter.

Klimakompensering er ikke helt ukontroversielt, og Hertz er ikke ukjent med kritikk og fallgruver forbundet med kompenseringstiltak. Vi vil ikke på noen måte la klimakompenseringen være en hvilepute for arbeidet vi gjør for å kutte i egne utslipp – det er og blir vår viktigste oppgave i det grønne skiftet.



Bærekraftig ansattkultur

Verdiene vi styrer etter

Hertz' felles verdier og kulturveiledere kaller vi for DRIVE (Drivende Respekt Innovasjon Vinne Engasjement). Verdiene skaper ikke resultater av seg selv, men de er styrende for innsatsen vi legger ned hver dag for å komme oss dit vi vil.

De siste årene har Hertz knust egne rekorder på mange våre viktigste forretningsområdet (KPI-er). Dette hadde vi aldri klart uten våre ansatte og den kulturen vi har i selskapet. Vi opplever at våre verdier ikke bare er noe som står på veggen, men lever ute på våre Hertz-lokasjoner og blant våre samarbeidspartnere i hele landet.

Sikkerhet og kvalitetssikring sitter alltid i førersetet hos oss i forbindelse med alle prosessene i vår kundereise. Spesielt ser vi viktigheten av dette i forbindelse med klargjøring og inn- og utleveringer av bilene til våre kunder. Det handler om respekt både for faget og våre kunder.




HR og kultur

Kulturen i organisasjonen er vår grunnmur for å oppnå målene og ambisjonene i kundereisen, bærekraft og mobilitet. Vår organisasjon skal preges av god kommunikasjon, involvering, utvikling, stolthet, kvalitet og et søkelys på fremtiden.




For å oppnå den kulturen vi ønsker, trenger vi tilbakemeldinger fra de ansatte. Derfor har HR-avdelingen satt sammen en medarbeiderundersøkelse som benyttes hvert år for å måle fremgang og forbedringspotensialet i organisasjonen. Undersøkelsen er satt sammen og gjennomført i samarbeid med Eletive.

Nedenfor er noen av årets resultater:

Høyest vurdering

-  Meningsfylthet og deltakelse **4.2**
-  Forholdet til lederen **4.1**
-  Forholdet til kollegene **4.1**

Lavest vurdering

-  Helse **3.4**
-  Tilbakemeldinger og kommunikasjon **3.6**
-  Arbeidsplass og arbeidsverktøy **3.7**

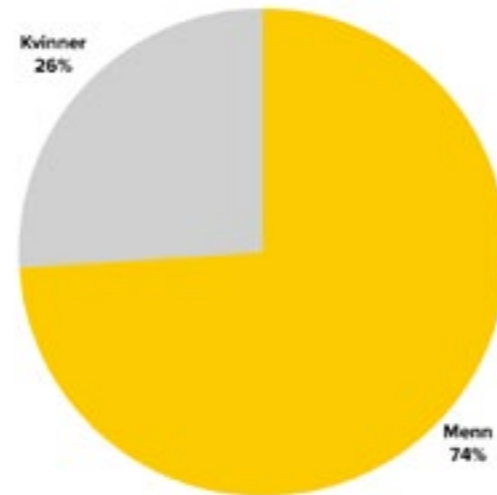
Likestilling og ikke-diskriminering er viktig for oss, og vi etterstreber å utjevne kjønnsforskjeller i organisasjonen. HR-avdelingen har også laget en likestillingsredegjørelse for 2022. I 2023 kommer vi til å fokusere på følgende i likestillingsarbeidet vårt:

- Synliggjøre arbeidet med mangfold, likestilling og ikke-diskriminering internt og eksternt
- Søkelys på rekrutteringsprosesser for å ivareta mangfoldet
- Kartlegge og analysere lønn og betingelser
- Medarbeiderundersøkelsen i 2023 hadde flere spørsmål om likestilling og inkludering

Vi i Hertz har et sterkt fokus på seniorpolitikk, og ansetter og verdsetter «voksne» ansatte. Vi ser at kombinasjonen av eldre og yngre bidrar til å skape et godt og trygt arbeidsmiljø.

Hertz Norge og en rekke av våre lisens-takere har i en årrekke samarbeidet med NAV inkludering. Det er et tiltak der vi tar inn mennesker som av ulike årsaker har blitt stående utenfor arbeidslivet og gir de en mulighet til å jobbe hos oss en periode. Vi har funnet mange dyktige ansatte gjennom dette samarbeidet.

Kjønnsbalanse i FRAC



Leverandørkrav

Hertz stiller leverandørkrav som fremmer godt bærekraftarbeid. Egne prinsipper for leverandøradferd signeres ved avtaleinngåelser. Prinsippene omfatter helse, sikkerhet, tiltak mot sosial dumping og bærekraft. Hertz belønner leverandører som kan dokumentere at de jobber aktivt med bærekraft og har integrert dette i sitt styringssystem. Godt bærekraftarbeid hos våre leverandører og partnere vektet i forbindelse med anbud.



Veien videre



Delingsøkonomi - en spennende mulighet

En av de mest spennende mulighetene i vår bransje er overgangen til delingsøkonomi, som refererer til en økonomisk modell der folk deler tilgangen til ressurser, varer eller tjenester med andre gjennom digitale plattformer. Ved å dele ressurser som biler, boliger og verktøy, kan man redusere overforbruk og overproduksjon. Dette bidrar til å minimere behovet for å produsere nye varer og dermed redusere presset på naturressurser og miljøet.

Deling av transportressurser som biler gjennom tjenester som bildeling og samkjøring kan redusere antall kjøretøyer på veiene. Dette bidrar til å senke trafikkbelastningen og reduserer utslippene av klimagasser fra transportsektoren.

En hybridmodell

Vi i Hertz ønsker å ta større del i delingsøkonomien, og har allerede tatt flere steg i den retningen:

Bildeling

Hertz har introdusert tjenester som Hertz 24/7 og Hertz Bildeling der kunder kan leie biler på timesbasis og dele kjøretøy med andre brukere. Dette er delingsøkonomi, der ressursen (bilen) deles av flere personer i stedet for å være i eksklusiv bruk av én person. Forskning viser at en bildelingsbil kan erstatte mellom 10 og 15 privatbiler.

Digitale plattformer

Hertz har investert i digitale plattformer som gjør det enklere for kunder å bestille og leie biler, samt administrere leieforholdene sine. Dette er et kjennetegn ved delingsøkonomien, der teknologien spiller en viktig rolle i å koble tilbud (biler til leie) med etterspørsel (kunder).

” Forskning viser at en bildelingsbil kan erstatte mellom 10 og 15 privatbiler.

Fleksible leieordninger

Våre tjenester tilbyr bil fra en time til et år. Det er en fleksibel tilnærming som gjør det mulig for de som trenger bil i blant, mulighet til å unngå å binde opp kapital og ressurser i egen bil. Dette samsvarer med delingsøkonomiens ideer om å gi brukere økt tilgang til ressurser uten å måtte eie dem permanent.

Mulighet for privatpersoner å leie ut egne biler

Hertz har også utforsket modeller der privatpersoner kan legge ut sine egne biler til utleie gjennom Hertz-plattformen. Dette ligner på delingsøkonomimodeller der folk kan dele sine egne ressurser eller eiendeler for økonomisk gevinst.

Det er verdt å merke seg at selv om vi i Hertz har adoptert mange aspekter av delingsøkonomien, er vi fortsatt en etablert aktør i utleiebransjen og kan derfor anses som en hybrid mellom tradisjonell utleie og delingsøkonomi. Utviklingen mot en mer fleksibel og tilgjengelig transporttjeneste gjennom teknologiske fremskritt er vårt svar på forbrukernes preferanser.

Trenger bedre rammevilkår

I prinsippet er «alle» enig i at bildeling er et godt konsept, men vi opplever at det fortsatt er en vei å gå for å få «folk flest» til å endre vanene sine og faktisk gå til det steget å selge privatbilen sin å bli en aktiv deltaker i delingsøkonomien.

Dessverre er også rammebetingelsene utfordrende, og flere av våre konkurrenter har måtte legge ned sine satsinger eller nedskalere kraftig. Dette skyldes først og fremst at det har vært trangt om plassen og hard kamp om kundene som finnes i markedet. Lave priser generelt har vært en faktor, men kundemassen har ikke vært like stor som bransjen så for seg for bare noen år siden.

For å kunne kvitte seg med sin privatbil trengs et godt utviklet kollektivtransporttilbud, og bildelingsbiler i umiddelbar nærhet til der en bor og eller jobber. Forutsigbarhet og tilrettelegging fra eiendomsutviklere og myndigheter ville vært til stor hjelp for å få opp bruken av bildelingstjenester i Norge. Skal vi få til en overgang til mer delingsøkonomi, må tjenesteleverandører, myndigheter og eiendomsutviklerne spille på lag. Hvis vi skulle ønske oss én ting på vegne av bildeling i Norge, er det faktisk ganske enkelt:

Tilgang på dedikerte p-plasser for bildeling i nærheten av der folk bor og jobber med lademuligheter.

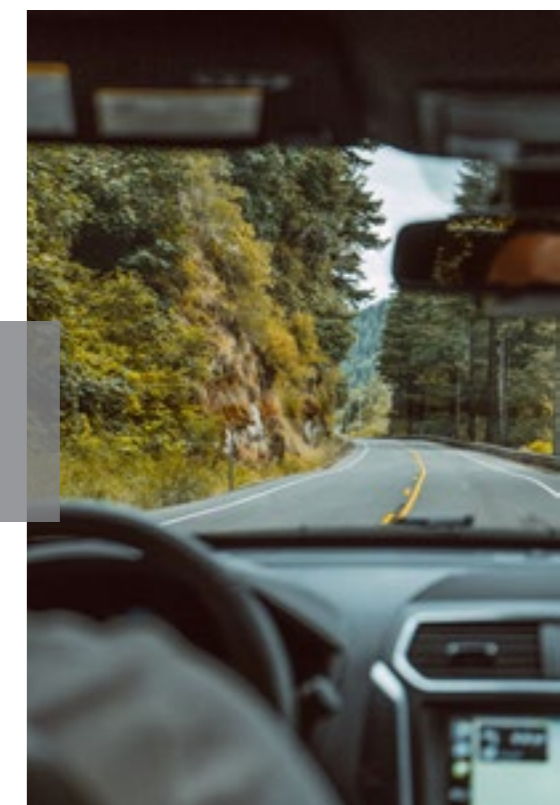
På vei mot mer fremtidsrettet og bærekraftig mobilitet

Helt siden Hertz ble opprettet har vi utfordret hvordan å tenke rundt mobilitet. Vi jobber kontinuerlig med å finne nye måter vi kan tilby fremtidsrettet og bærekraftig mobilitet på.

Diskusjonen om fremtidsrettet mobilitet er høyaktuell i forbindelse med klimakrisen av flere årsaker. Transportsektoren er en betydelig kilde til utslipp av drivhusgasser. Nye former for mobilitet søker å håndtere dette problemet ved å fremme renere og mer bærekraftige transportalternativer som produserer mindre utslipp.

I fremtiden skal det legges vekt på behovet for renere og grønnere transportalternativer for å redusere luftforurensning og de tilknyttede helsefarene. Ved å optimalisere ressursbruk som ved å benytte delingstjenester for transport – for eksempel bildeling, sykkelutleie og samkjørings-tjenester – vil man kunne maksimere utnyttelsen av kjøretøy og redusere antall private biler på veiene. Ikke minst vil man minske behovet for arealer til parkeringsplasser der mennesker bor og oppholder seg.

Dette vil gi muligheter for å redusere belastningen på veinettet, energiforbruk knyttet til produksjon, luftforurensning og den generelle miljøpåvirkningen. Den teknologiske utviklingen muliggjør fremveksten av nye transportløsninger. Og dette er en utvikling der vi i Hertz tar sikte på å sitte i førersetet.





CLIMATE COMPENSATED
CAR RENTAL

Hertz

CLIMATE CERTIFICATE 2022

CEMAsys' Climate Certificate™ is hereby issued as a proof of purchase of carbon credits for voluntary offsets of own greenhouse gas emissions. The carbon credits have been issued in accordance to the relevant standard's protocols and tracked in the registry using unique serial numbers to prevent double counting or double selling.

Company	First Rent a Car AS - Hertz Norway
Offsets cover	Climate-compensated emissions for all Hertz rental cars in Norway 2022
Volume (tCO ₂ e)	8940
Type	VCU (Verified Carbon Units)
Issuing body	Gold Standard-GS
Project name	GS 2468- Small Scale Wind Project Ortamandira, Turkey
Project reference	https://registry.goldstandard.org/projects?q=2468&page=1

The carbon credits have been retired from the registry permanently, so that no one else can hold or retire them. For more information, see the project description.

Oslo, 15th of February 2024



Kjetil Selmer-Olsen

CEMAsys.com



CLIMATE COMPENSATED
CAR RENTAL

Hertz

CLIMATE CERTIFICATE 2023

CEMAsys' Climate Certificate™ is hereby issued as a proof of purchase of carbon credits for voluntary offsets of own greenhouse gas emissions. The carbon credits have been issued in accordance to the relevant standard's protocols and tracked in the registry using unique serial numbers to prevent double counting or double selling.

Company	First Rent a Car AS - Hertz Norway
Offsets cover	Climate-compensated emissions for all Hertz rental cars in Norway 2023
Volume (tCO ₂ e)	9423
Type	VCU (Verified Carbon Units)
Issuing body	Gold Standard-GS
Project name	GS 2468- Small Scale Wind Project Ortamandira, Turkey
Project reference	https://registry.goldstandard.org/projects?q=2468&page=1

The carbon credits have been retired from the registry permanently, so that no one else can hold or retire them. For more information, see the project description.

Oslo, 15th of February 2024



Kjetil Selmer-Olsen

CEMAsys.com



kiwa

Management System Certificate

To certify conformity with // Godkjent overensstemmelse med
the Management System Requirements of // Styringssystemkravene i henhold til

**NS-EN ISO 9001:2015
NS-EN ISO 14001:2015
NS-ISO 45001:2018**

awarded // tildelt



First Rent a Car Norway AS
Lysaker Torg 35, 1366 Lysaker

Manufacturing/supplying following products/services:
for produksjon/leveranse av følgende produkter/tjenester:

**Mobilitet med høy kvalitet og lav miljøbelastning
(egne kontorer, agenter og lisenstakere i Norge)**

Certificate No // Sertifikat nr.:
655

First issued // Utstedt første gang: 2006-12-20
Last expiry // Forrige utløp: 2021-12-20
Last recertification // Siste resertifisering : 2021-09-26
Valid until // Gyldig til: 2024-12-20
Issued // Utstedt: 2022-01-05
Audit: Annual // Oppfølging: Årlig



Director Certification // Direktør Sertifisering

CERTIFICATE

Kiwa AS,
Kabelgata 2,
N-0580 Oslo



NORSK
AKKREDITERINGS
MYNDIGHET



GRAND TRAVEL AWARDS 2024

til

HERTZ BILUTLEIE

Årets beste bilutleie

TRAVEL NEWS

Tom Andersson

TOM ANDERSSON