

## ÁVARP FORMANNS

Kæru félagar.

Þróun ferðaþjónustu á Íslandi hefur verið mjög áhugaverð á undanförunum árum og hefur góður árangur okkar vakið athygli víða um heim. Ferðamönnum sem heimsækja okkur fjölgar ár frá ári og hefur fjölgun hér verið meiri en hjá flestum þjóðum sem við berum okkur saman við. Áhugi á landinu okkar virðist enn vera vaxandi og því má segja að horfur geti verið góðar á næstu árum ef við höldum rétt á okkar málum. Ferðaþjónustan er þegar orðin ein af öflugustu stoðum íslensks efnahagslífs og hefur haft mikil áhrif á aukinn hagvöxt hér á landi undanfarin misseri. Eitt af stærstu verkefnum SAF er að tryggja góð rekstrarskilyrði greinarinnar og að samkeppnisstaða landsins batni gagnvart öðrum áfangastöðum sem við erum í samkeppni við. Stjórnvöld hafa sýnt þessum sjónarmiðum skilning og margt hefur áunnist í vinnu okkar. Það er þó ýmislegt sem betur má fara og margt er óunnið. Sterkt gengi íslensku krónunnar núna hefur mikil áhrif á afkomu fyrirtækja í greininni og hefur einnig valdið verðhækkunum á þjónustu í erlendri mynt. Við erum í mikilli samkeppni við aðra áfangastaði og þessi staða getur því haft áhrif á eftirspurn til lengri tíma litið. Ferðaþjónustan á erfitt með að mæta miklum sveiflum í gengi krónunnar gagnvart öðrum myntum þar sem mestur hluti kostnaðar okkar fellur til í krónum á meðan tekjur eru að stórum hluta í erlendum myntum.

Stefnumótun SAF hefur mjög mótað áherslur í starfi okkar á undanförunum misserum. Okkar framtíðarsýn er að gjaldeyristekjur af ferðamönnum muni tvöfaldast fram til ársins 2012 og að ferðaþjónustan verði þannig enn öflugari og mikilvægari hlekkur í íslensku atvinnulífi. Það er ljóst að mikil vinna er framundan ef þetta markmið á að nást. Það er mjög mikilvægt að tryggja enn frekar samstarf allra þeirra sem að ferðaþjónustu koma, hvort sem það er á milli fyrirtækja í ferðaþjónustu eða við opinbera aðila. Við teljum einnig rétt að auka eins og unnt er samstarf við aðrar atvinnugreinar sem einnig eru að vinna að markaðssetningu á sínum vörum. Slíkt samstarf er þegar komið í gang í Iceland Naturally verkefninu í Bandaríkjunum og eru allir aðilar ánægðir með árangur þar. Nú er gert ráð fyrir að hefja slíkt samstarf einnig í Evrópu og eru miklar vonir bundnar við árangur þar líka.

Íslensk stjórnvöld sýndu mikla framsýni í kjölfar hryðjuverkanna í Bandaríkjunum á árinu 2001. Þá var ákveðið að stórauka markaðssókn íslenskrar ferðaþjónustu með auknu fjárframlagi til markaðssetningar. Það er ljóst að hluti skýringar á fjölgun ferðamanna til Íslands undanfarin ár er vegna þessarar stefnu. Það var því nokkuð áfall þegar stjórnvöld ákváðu á síðasta ári að draga aftur úr þessari fjárfestingu og var framlag til markaðssetningar minnkað verulega frá síðustu fjárlögum. Þetta gerist á sama tíma og gengisþróun er að hafa mikil áhrif á ferðaþjónustu og hætta er á að eftirspurn geti liðið fyrir mjög hátt verðlag hér á landi. Það hlýtur að vera sameiginlegt markmið okkra allra að halda áfram þessari jákvæðu þróun sem verið hefur undanfarin ár. Markaðssetning er lykilatriði og undirstaða þess að þróun verði áfram jákvæð.

Arðsemi í ferðaþjónustu hefur ekki verið nægileg á undanförunum árum og eitt af stefnumálum SAF er að tryggja betur arðsemi greinarinnar. Það markmið hefur einnig verið sett fram að íslensk ferðaþjónustufyrirtæki verði talin álitlegur fjárfestingarkostur hjá fjárfestum. Ef markmið okkar um aukningu í ferðaþjónustu á að nást fram, er nauðsynlegt að tryggja arðsemi fyrirtækja og að nægilegt fjármagn komi inn í greinina til að tryggja þá uppbyggingu og markaðssetningu sem nauðsynleg er. Við verðum að halda áfram uppbyggingu afþreyingarfyrirtækja til að tryggja nægilegt vöruúrval fyrir viðskiptavinum okkar. Við megum aldrei gleyma því að ferðaþjónusta er fyrst og fremst sala á hugmyndum og ímynd. Við verðum að tryggja áhugaverða upplifun fyrir ferðamenn okkar, þá munu þeir koma aftur og mæla með landinu okkar við aðra.

Ég vil að lokum þakka stjórn og starfsmönnum SAF fyrir frábært samstarf á síðasta starfsári og ég vona að ég fái að vinna áfram með nýrri stjórn og starfsmönnum að viðgangi og uppbyggingu ferðaþjónustu hér á landi.

*Jón Karl Ólafsson*





Stjórn SAF starfsárið 2004-2005 ásamt framkvæmdastjóra. Frá vinstri standandi: Steingrímur Birgisson, Bílaleigu Akureyrar, Pétur Óskarsson, Viator, Jón Karl Ólafsson, formaður, Flugfélagi Íslands, Stefán Eyjólfsson, Íslandsferðum og Erna Haukdóttir framkvæmdastjóri. Sitjandi frá vinstri: Signý Guðmundsdóttir Guðmundi Jónassyni hf., Anna G. Sverrisdóttir Bláa lóninu og Hrönn Greipsdóttir Radisson SAS Hótel Sögu.

# EFNAHAGSMÁL

## Staða og horfur á alþjóðamarkaði

Alþjóða ferðamálastofnunin World Tourism Organization gefur reglulega út greinargerð um stöðu og horfur í ferðapjónustu. Í fyrsta hefti af World Tourism Barometer á árinu 2005 var greint frá því hvernig gekk á alþjóðamarkaði árið 2004. Kom þar fram að vöxtur ferðapjónustu í heiminum á síðastliðnu ári hafi ekki verið meiri síðan 1976. Fjölgaði ferðamönnum (arrivals) um 69 milljónir eða um 10% og urðu 760 milljónir. Hluti skýringa á þessum mikla vexti er að finna í uppsafnaðri eftirspurn en margir höfðu haldið aftur af ferðalögum sínum í kjölfar stríðsátaka, hryðjuverka og bráðalungna-bólgu. Í Norður Evrópu var vöxtur minni enda hafði sterk staða gjaldmiðla gagnvart dollar talsverð áhrif. Þau tvö lönd á því svæði sem skera sig úr eru Ísland og Bretland sem voru með vöxt yfir 10%. Í stöðumatinu er spáð fyrir um árið 2005 og er búist við 5-8% aukningu á heimsvísu. Er þetta meiri vöxtur en WTO gerir ráð fyrir til lengri tíma lítið en þá er spáð 4,1% vexti. Vöxturinn tengist þó mjög þróun hagvaxtar í heiminum og gengismálum. Vonast er til að utanaðkomandi áföll muni ekki raska þróun greinarinnar og samkeppni milli svæða muni ráðast af þeirri vöruþróun sem stunduð er ásamt kynningar- og markaðsstarfi. Ljóst er að ferðamenn eru stöðugt að verða reyndari, sjálfstæðari og kröfuharðari og því nauðsynlegt að miða framboð þjónustu við gæði, fjölbreytni og sífellt sérhæfðari markhópa. Þegar til viðbótar bætist aukið framboð af flugsætum á samkeppnishæfum verðum er ljóst að árið 2005 getur orðið árangursríkt fyrir ferðapjónustuna á heimsvísu.

## Staða og horfur á Íslandi Mikill vöxtur - minni tekjur

Árið 2004 var á margan hátt sérstakt fyrir ferðapjónustuna á Íslandi. Flestallar tölfræðilegar upplýsingar bentu til mikils vaxtar og aukningar í umsvifum greinarinnar. Átti það við um bæði hefðbundna mælikvarða eins og farþega til landsins sem fjölgaði um 13,2% og urðu 362.200 talsins eins og sjá má á mynd 1. Gistinætur út-lendinga á hótelum og gistiheimilum fjölgaði um 7,3 % og urðu 1.147.782. Farþegum sem komu með skemmti-ferðaskipum fjölgaði verulega eða um 42,7% og urðu

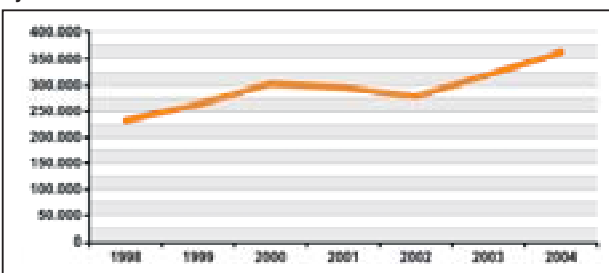
44.630 eins og sjá má á mynd 2.

Þegar gjaldeyristekjur eru hins vegar skoðaðar kemur í ljós að þær aukast eingöngu um 5,44 % milli ára eða um u.þ.b. 2 milljarða. Skiptast þeir þannig að eyðsla inn-annlands er 26 milljarðar og fargjaldtekjur flugfélaga rúmlega 13 milljarða. Sjá mynd 3.

Ef gjaldeyristekjur eru skoðaðar eftir ársfjórðungum kemur glögglega í ljós að samdráttur er í gjaldeyristekjum á síðasta ársfjórðungi og ræður þar mestu um gengisþróun íslensku krónunnar sem hefur styrkst verulega á síðari hluta ársins. Er svo komið að frá því verðákvarðanir voru teknar í lok ágúst og þar til afhending þjónustunnar fer að hefjast, hefur gengiskarfan lækkað um rúm 10% og er ljóst að þar hefur sú álagning sem átti að

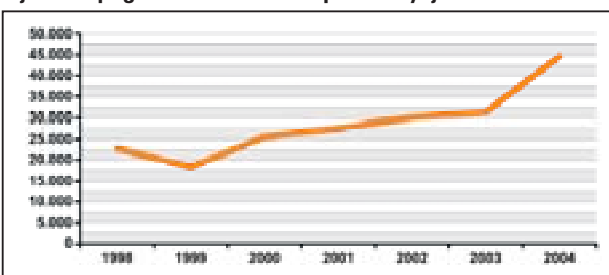
Fjöldi erlendra ferðamanna

1



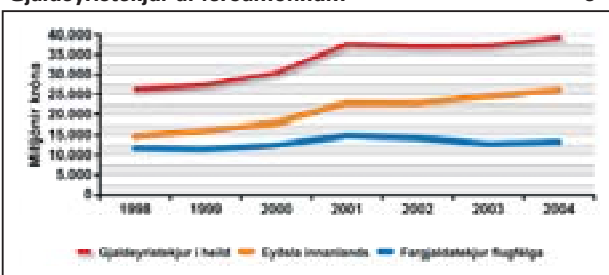
Fjöldi farþega skemmtiferðaskipa til Reykjavíkur

2



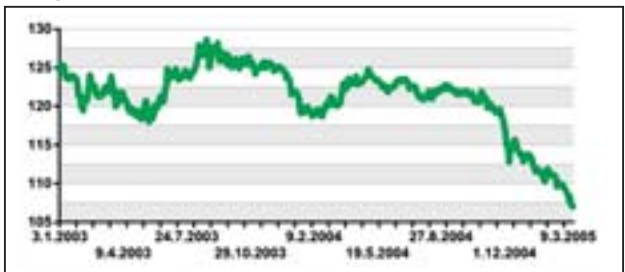
Gjaldeyristekjur af ferðamönnum

3



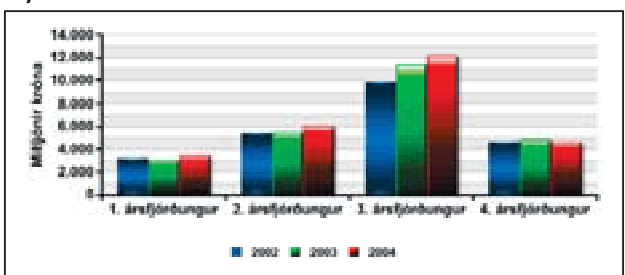
Gengisvitala krónunnar frá 2003

4



Eyðsla erlendra ferðamanna á Íslandi

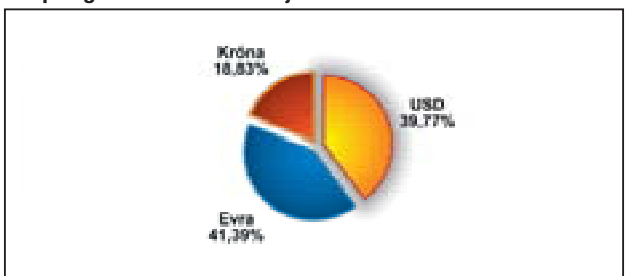
5



standa undir rekstri fyrirtækjanna víða horfið. Bent hefur verið á að fyrirtækin hagnist að sama skapi af lækkuðum erlendum skuldum. Staðreyndin er sú að stærstur hluti skulda greinarinnar er í íslenskum krónum þar sem um er að ræða almennar rekstrarskuldir. Fjárfestingarskuldir hafa hins vegar verið að stórum hluta í erlendum myntum og sem dæmi um skiptingu fjárfest-

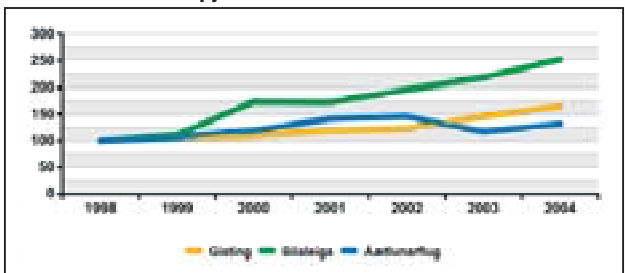
Skipting útlána ferðamálasjóðs

6



Próun veltu í ferðaþjónustu

7



ingaskulda má skoða mynd 6 sem sýnir hvernig skipting útlána Ferðamálasjóðs var við yfirtöku Byggðastofnunar á kröfum sjóðsins í ársbyrjun 2004.

Það sem hefur hjálpað fyrirtækjunum að þessu sinni er að sú veltuaukning sem áður er lýst hefur náð að yfirvinna gengistapið að einhverju leyti á árinu 2004 þar sem hlutfall fasts kostnaðar er mikill hjá flestum fyrirtækjanna.

Veltuaukning er þó mismunandi eftir greinum. Þannig hefur velta hjá bílaleigum vaxið úr 867 milljónum árið 1998 í áætlaðar 2,187 milljónir árið 2004. Á sama tíma jókst velta gististaða úr 6.038 milljónum í 9.986 milljónir. Umfangsmesta greinin er þó áætlunarflug sem fór úr 24.066 milljónum árið 1998 í 31.854 milljónir árið 2004 (Tölur fyrir 2004 eru áætlaðar út frá veltu 10 mánaða)

### Mikilvægi talna í ferðaþjónustu

Á fundi SAF með hagstofustjóra og forstöðumanni greiningardeildar Landsbanka Íslands nýlega kom skýrt fram að ein af ástæðum þess að gengið hefur illa að skapa ferðaþjónustunni þann sess sem henni ber meðal atvinnugreina er að hún er í raun samsett úr mörgum atvinnugreinum og fellur ekki í skilgreindan ramma atvinnugreina. Því hefur annars vegar gengið illa að slá máli á einstaka þætti greinarinnar og hins vegar að meta vægi einstakra atvinnugreina í ferðaþjónustunni. Það eru fyrirliggjandi ýmsar fjöldatölur s.s. fjöldi ferðamanna, framboð og nýting gistirýmis, fjöldi starfandi við ferðaþjónustu og umsvif í krónum og aurum. Út frá þeim er síðan hægt að áætla veltutölur og reikna framlag til landsframleiðslu ásamt gjaldyristekjum. Þegar kemur að því að skoða ársreikning fyrirtækja fer að minnka áreiðanleiki þeirra gagna sem stuðst er við. Upplýsingar um rekstur og afkoma eða efnahag eru af skornum skammti og gerir erfitt að meta fjölda og stærðardreifingu fyrirtækjanna. Afar brýnt er að bæta talnaefni og auka þar með vitneskjuna um greinina. Þetta er hægt að gera með könnunum bæði meðal fyrirtækja og einnig meðal einstaklinga. Eins er brýnt að unnið verði að frekari rannsóknum í greininni. Er horft m.a. til Ferðamálaáseturs Íslands til þess að afla margháttaðra upplýsinga um greinina. Ætti þar að vera gagnabanki þar sem allar tölur væru varðveittar og gerðar aðgengilegar á einum stað.

Þessi skortur á upplýsingum hefur komið sér afar illa þegar kemur að því að skilgreina hvar skóinn kreppir. Sem dæmi má nefna að þegar kanna átti rekstrarvanda



landsbyggðahótela hafði afar lítil hluti fyrirtækjanna upplýsingar um rekstrarafkomu sína á reiðum höndum eða var tilbúinn til að veita þær í könnun sem þó var gerð af hlutlausum aðila með algerrri nafnleynd. Afleiðingin er sú að úrbætur geta orðið ómarkvissar og komi ekki að tilætluðum notum. Einnig er afar brýnt að hægt sé að koma upp viðmiðunartölum fyrir sem flesta þætti greinarinnar líkt og tekist hefur varðandi nýtingu og meðalverð hótela. Þá geta fyrirtæki séð hvar þau standa og betur gert sér grein fyrir ástandi markaðar. Það hefur reynst afar erfitt að fá fyrirtæki úr öðrum greinum til að gefa viðlíka upplýsingar.

### Hliðarreikningar þjóðhagsreikninga fyrir ferðapjónustuna. (Tourism Satellite Account)

Með hliðarreikningum er átt við að í stað þess að mæla umfang einnar atvinnugreinar eins og td. skipasmíða er þáttur ferðapjónustunnar dregin fram úr hinum fjölmörgu greinum sem sinna ferðamönnum, auk hinna hefðbundnu t.d sölu á bensíni á bílaleigubíla og lagt saman til að sjá hið raunverulega vægi. Er mikilvægt að koma þessari aðferðarfræði á því ljóst er að skipulögð uppbygging ferðapjónustunnar getur ekki átt sér stað nema með skipulegri gagnaöflun og miðlun upplýsinga og telja SAF mikilvægt að leiðrétta tvennt hið fyrsta.

- Til að meta vægi ferðapjónustunnar í dag er stuðst við 10 ára gamla atvinnugreinaflokkun sem telur ákveðið hlutfall af veltu nokkurra atvinnugreina ferðapjónustu. Sem dæmi má nefna að einungis 30% af veltu veitingastaða telst til ferðapjónustu, 90% af veltu gististaða og 58% af veltu í samgöngum á landi. Frá því þessar skilgreiningar voru gerðar hefur fjöldi ferðamanna ríflega tvöfaldast. Nær öruggt má því teljast að þessi hlutföll hafi hækkað verulega. Þessi skilgreining gaf ferðapjónustunni 3,96% hlut í landsframleiðslunni 2002. Séu gerðar einfaldar leiðréttingar sem virðast augljósar þá ætti vægi ferðapjónustunnar að vera amk. 5.31%. Þetta myndi koma skýrt í ljós væri stuðst við hliðarreikninga.

- Í gjaldeyristekjum sem Seðlabankinn reiknar saman er ekki tekið tillit til starfsemi ferðapjónustufyrirtækja sem stunda starfsemi sína um allan heim en eru þó skráð

### Distribution of total turnover by the Travel and Tourism industry in 2002 (SEK millions)



Source: Swedish Tourist Authority / SCB (Satellite account)

her á landi. Þannig er t.d rekstur Avion group talinn sem aðrar samgöngutekjur þar sem þeir eru ekki að fljúga á milli Íslands og annarra landa. Eðlilegra er að telja tekjur Avion group og annarra slíkra félaga með ferðapjónustunni.

Með þessar tölur handbærar væri hægt að greina nokkuð nákvæmlega hver sé uppruni eyðslunnar og ráðstöfun. Afar líklegt er að umfang innlendrar ferðapjónustu, bæði einstaklinga og ekki síður fyrirtækja og stofnana sé stórlega vanmetið. Dæmi um hvernig hægt væri að mæla þetta sést ágætlega á myndinni hér að ofan sem sýnir umfang sænskrar ferðapjónustu mælda samkvæmt hliðarreikningnum.

Væri sambærileg tölfræði til fyrir íslenska ferðapjónustu væri hægt að greina betur árangur af markaðsstarfi, betur hægt að skilgreina áhrif utanaðkomandi sveiflna á greinina og svo framvegis.

Öll vinnugögn fyrir gerð slíkra jaðarreikninga eru til hjá OECD og EUROSTAT og eru mörg – ef ekki flest lönd innan OECD búin að koma sér upp slíkum hliðarreikningum. Vilji er til að hefja slíka vinnu hjá Hagstofu ef til kæmu sérstakar fjárveitingar til verkefnisins og verður það að vera eitt af baráttumálum SAF á komandi árum.

# MARKAÐSMÁL

## Fé til markaðsmála

Það vakti undrun og vonbrigði að í fjárlögum fyrir árið 2005 skuli hafa verið afnumið framlag til samstarfsverkefna í markaðsmálum ferðaþjónustunnar sem á síðasta ári nam 170 milljón krónum. Mikill árangur hefur náðst síðustu árin vegna þessa samstarfs og jafnframt ljóst að ríkið er langstærsti hagsmunaaðilinn í ferðaþjónustu. Þær 150 milljónir sem merktar eru markaðssókn í íslenski ferðaþjónustu mun m.a. ráðstafað í markaðsstarf innanlands, upplýsingamiðstöðvar, Iceland Naturally í Evrópu og verður 50 milljónum af þessari upphæð skipt á markaðssvæðin fimm.

## Ferðamálaráð

Samtök ferðaþjónustunnar eiga 2 fulltrúa og 2 til vara í 7 manna Ferðamálaráði Íslands. Kveðið er á um verkefni ferðamálaráðs í lögum um skipulag ferðamála.

## Ráðstefnu- og tónlistarhús

Í upphafi árs 2004 var settur á laggirnar ráðgjafahópur fyrir stjórn Austurhafnar sem sér um undirbúning framkvæmda og á Jón Karl Ólafsson, formaður SAF, sæti í honum. Þrjú ár eru liðin síðan samningur um byggingu Ráðstefnu- og tónlistarhúss var undirritaður og er nú beðið nánari ákvarðana um framkvæmdir.

## Flokkun gististaða

Miklar umræður hafa staðið um flokkun gististaða allt frá því hún tók gildi að ósk gististaðanna 1. september 1999 og eru u.þ.b. 60 gististaðir nú flokkaðir og fjölgaði þeim talsvert á síðasta ári í kjölfar lækkunar á þátttökgjaldi. SAF höfðu lagt á það áherslu að fundin yrði leið til þess að lækka kostnað við þátttöku svo fjölga mætti þátttakendum auk þess sem ferðaskrifstofur hafa hvatt gististaði til þess að taka þátt í flokkuninni. Nýtt flokkunarviðmið var ennfremur samþykkt og tók það gildi 1. janúar 2005. Það er mál manna að aldrei hafi verið jafn mikilvægt að gististaðir séu flokkaðir þar sem ferðamenn skipuleggja ferðir sínar í síauknum mæli á netinu og nöfn hótela á Íslandi segja ferðamönnum lítið um á hverju þeir eiga von. Það eru bæði kostir og gallar við slík flokkunarkerfi en kostirnir eru þó mun fleiri og í raun eina viðmiðunin sem ferðamenn hafa ef ekki er um alþjóðlegar keðjur að ræða sem menn þekkja. Miklar umræður standa um flokkun gististaða á norrænum vettvangi en Danir og Svíar flokka hótél skv. danska kerfinu sem notað er á Íslandi.

## Lenging háannar

Miklar umræður urðu á starfsárinu um lengingu háannar, sérstaklega á landsbyggðinni, og nauðsyn þess að



Markaðstorg SAF



Afhending viðurkenninga Nýsköpunarsjóðs.

leggja áherslu á maí og septembermánuð en betri nýting í þeim mánuðum getur skipt sköpum fyrir rekstur fyrirtækjanna. Sá vandi er til staðar að víða skerðist almenn þjónusta við ferðamenn utan háannar bæði af hálfu fyrirtækjanna og opinberra aðila. Í nóvember 2004 var sent bréf til félagsmanna SAF, allra sveitastjórna, ferðamálafulltrúa, ráðuneyta o.fl. þar sem allir viðtakendur eru hvattir til þess að taka málið til umræðu og vinna að því að ferðamenn fái viðunandi þjónustu í maí og september svo hægt sé að lengja háönnina.

### Sýningarhald

Vegna mikilla umræðna um fyrirkomulag og framkvæmd á erlendum ferðasýningum á vegum ferðamálaráðs óskuðu samtökin eftir því að settur yrði á lagginnar



Ferðaskrifstofunefnd Talið frá vinstri, Sigrún, Unnur, Steinunn og Þórir. Óskar vantar á myndina.

**Ferðaskrifstofunefnd SAF** hefur á starfsárinu fjallað um samskiptin við hótelin og átt með þeim fundi, fyrirkomulag sýningarhalds erlendis, virðisaukaskatt o.fl. Unnið hefur ennfremur verið að málum sem snerta leiðsögumenn t.d. vegna kjarasamninga og menntunarmála.

vinnuhópur þar sem sæti ættu tveir fulltrúar SAF og tveir fulltrúar ferðamálaráðs. Fyrirtækin innan SAF höfðu óskað eftir meira samstarfi SAF og ferðamálaráðs um sýningar og betri upplýsingum og þjónustu. Samstarfið er enn á tilraunastigi.

# SAMSKIPTI VIÐ STJÓRNVÖLD

## Ferðamálaáætlun

Vinna við gerð ferðamálaáætlunar á vegum samgöngu-ráðherra fyrir tímabilið 2005-2015 sem hófst í byrjun ársins 2004 lauk í nóvember 2004 en núverandi stefnumótun gildir til ársins 2005. Erna Hauksdóttir, framkvæmdastjóri SAF, átti sæti í 3 manna stýrihóp ásamt Magnúsi Oddssyni, ferðamálastjóra, sem var formaður hópsins, og Helgu Haraldsdóttur, skrifstofustjóra í samgönguráðuneytinu. Skipaður var 20 manna bakhópur, 5 fulltrúar frá Samtökum ferðaþjónustunnar, 5 frá Ferðamálasamtökum Íslands, 5 frá Sambandi íslenskra sveitarfélaga og einn frá hverjum stjórnmálaflokki sem á fulltrúa á Alþingi. Samstarfshópurinn fylgdist með vinnu stýrihópsins bæði með fundum og netsambandi og sendi athugasemdir og tillögur. Samin var þingsályktunartillaga, sem samgönguráðherra leggur væntanlega fram á vörþingi 2005, aðgerða- og framkvæmdaáætlun og svokallaður grunnhluti áætlunarinnar, samantekt upplýsinga, stöðumat og framtíðarhorfur. Vonast er til að hægt verði sem fyrst að hefja vinnu við aðgerðir samkvæmt þessari áætlun.

## Stefna Reykjavíkurborgar í ferðamálum

Stefna Reykjavíkurborgar í ferðamálum næstu sex ár var árið 2004 kynnt í nýju riti Höfuðborgarstofu undir heitinu Ferðamannaborgin Reykjavík. Um er að ræða afrakstur stefnumótunarvinnu sem hófst árið 2002 þar sem leitað var til hátt á annað hundrad aðila sem tengjast ferðaþjónustu með afar fjölbreyttum hætti og tóku margir fulltrúar SAF þátt í þeirri vinnu, bæði félagsmenn og starfsmenn. Meginstoðir ferðamálastefnunnar eru náttúra, ráðstefnuhald og menning og stefnumótunin endurspeglar þessi meginmarkmið

## Virðisaukaskattur

Fram kemur í stefnuýfirlýsingu ríkisstjórnarinnar að á kjörtímabilinu verði virðisaukaskattskerfið til endurskoðunar. Samtök ferðaþjónustunnar hafa lagt mikla áherslu á að virðisaukaskattur lækki í ákveðnum greinum ferðaþjónustunnar. Hluti ríkisstjórnarinnar hefur lagt til að lægra þrep virðisaukaskatts verði lækkað úr 14% í 7%. Það á við um t.d. matvæli úr verslunum og gistingu. Mikilvægt er að virðisaukaskattur á sölu veitinga verði jafnframt lækkaður. Mikil áhersla hefur verið lögð á að

**Gististaðanefnd** fjallaði á árinu m.a. um fræðslumál, tekjustýringu, nauðsyn hagtalna auk þess sem gefin var út forvarnarhandbók fyrir gististaði. Nefndin efndi til kynnisferðar til Danmerkur haustið 2004. Unnið er að ýmsum málum með veitinganefndinni s.s. einföldun starfsleyfa, unnið gegn slæmri samkeppnisstöðu gagnvart svartri atvinnustarfsemi og rekstri í opinberu húsnæði



Úr Danmerkurferð í nóvember 2004 sem gististaðanefnd skipulagði. Fundur hjá Horesta.

lækka virðisaukaskatt á bílaleigubíla sem er nú 24.5% auk þess að virðisaukaskattur af bílum og veitingum verði innskattsbær eins og gildir um önnur aðföng. Ferðaskrifstofunefnd SAF hefur ennfremur lagt talsverða vinnu í að skoða skattumhverfi sitt.

## Skýrsla Hagfræðistofnunar um matarverð

Á starfsárinu kom út skýrsla Hagfræðistofnunar Háskóla Íslands um matarverð á Íslandi í samanburði við verð í öðrum löndum og var hún unnin fyrir forsætisráðherra. Samtök ferðaþjónustunnar hafa lengi gert athugasemdir við hátt matarverð hér á landi sem stendur veitingarekstri fyrir þrifum og er það staðfest í skýrslunni. Viðræður um málið við stjórnvöld halda áfram.



### Svört atvinnustarfsemi

Á fundi stjórnar SAF með formönnum fagnefnda í október 2004 þar sem rætt var um helstu hagsmunamál fyrirtækjanna kom skýrt fram að samkeppnin við fyrirtæki sem sniðganga lög og reglur voru þar efst á blaði. Þessi mál hafa jafnframt forgang á öðrum Norðurlöndum og hafa stjórnvöld, vinnuveitendur og verkalyðsfélög víða tekið saman höndum í því skyni að finna leiðir til úrbóta. Fulltrúar SAF hafa á starfsárinu átt fundi með ríkisskattstjóraembættinu til þess að ræða helstu umkvörtunarfni. Í mars 2005 ákvað stjórn SAF að ganga til samstarfs við Eflingu og MATVÍS og hafa samtökin sent sameiginlegt bréf til fjármálaráðherra þar sem óskað er eftir samstarfi.

Samtök ferðaþjónustunnar hafa haldið því fram að þar sem eftirlitið sé ekki nægilega virkt þá séu einhvers konar gulrætur gagnlegri og er gott dæmi um það tillaga SAF um að veitingahús með fast vinnveitingaleyfi fái 50% afslátt af áfengisgjaldi gegn afhendingu bókhaldsgagna. Þeirri tillögu hefur fjármálaráðherra hafnað.

### Starfsleyfi veitingastaða

SAF hafa á starfsárinu unnið að því að starfsleyfum veitingastaða verði fækkað en margir veitingastaðir þurfa að sækja um allt að 6 leyfi, starfsleyfi frá heilbrigðiseftirliti viðkomandi sveitarfélags, veitingaleyfi frá lögreglustjóra, vinnveitingaleyfi frá sveitarstjórn, tóbakssöluleyfi frá heilbrigðissvæði og skemmtanaleyfi frá lögreglustjóra auk þess sem byggingafulltrúi þarf að gefa út leyfi. Auk þess þurfa fyrirtækin að útvega tugi vottorða vegna umsókna sinna. Mikill kostnaður og umstang fylgir því að sækja um öll þessi leyfi og útvega vottorðin og hafa samtökin lagt á það áherslu að nútímatækni verði notuð og kallað verði eftir jafnt umsögnum sem vottorðum á netinu. Samtök ferðaþjónustunnar hafa farið fram á að það sé aðeins eitt leyfi til staðar – veitingaleyfi/gististaðaleyfi – sem síðan getur innfalið s.s. heimild til að selja áfengi og/eða tóbak. Fyrir rúmum tveimur árum síðan var settur á laggirnar vinnuhópur þriggja lögræðinga frá dómsmálaráðuneyti, samgönguráðuneyti og umhverfisráðuneyti m.a. í þessu skyni. Viðræður við stjórnvöld standa yfir vegna þessa.

### Starfsleyfi á vefnum

SAF hafa lagt á það mikla áherslu að öll starfsleyfi séu á vefnum. Á starfsárinu fóru samtökin fram á það við dómsmálayfirvöld að starfsleyfi veitinga- og gististaða

yrðu á vefnum eins og önnur starfsleyfi í ferðaþjónustu. Var það gert og eru þau nú á vef ríkislögreglustjóra en einhverjir byrjunarörðugleikar hafa komið upp en það er mjög nauðsynlegt að hægt sé að treysta upplýsingum.

### Nefnd um afkomu heilsárshótela á landsbyggð

Samgönguráðherra skipaði í mars 2003 nefnd sem var ætlað að leggja mat á afkomu gististaða utan höfuðborgarsvæðisins sem reknir eru allt árið og leggja fram tillögur til úrbóta. Fulltrúar SAF í nefndinni voru Þorleifur Þór Jónsson, hagfræðingur SAF, og Hlynur Jónsson, Hótel KEA. Nefndin leitaði eftir upplýsingum frá rekstaráðilum til að hægt væri að meta umfang vandans og helstu orsakir hans. Svörun fyrirtækjanna var afar slök og leitaði nefndin til Byggðastofnunar og fleiri aðila til að fá upplýsingar um rekstur fyrirtækjanna. Nefndin skilaði skýrslu í nóvember 2004 en hún hefur enn ekki verið birt.

**Veitinganefnd** hefur fjallað mikið um breytta námskrá í Hótel- og matvælskólanum, reykingar á veitingastöðum, leyfismál og starfsskilyrði veitingastaða s.s. áfengisgjald, leyfisgjöldin, samkeppnismál o.fl. Mikið samstarf er með gististaðanefnd.



Veitinganefnd: Frá vinstri Karl, Tómas, Bjarni, Unnur Ása og Óli.



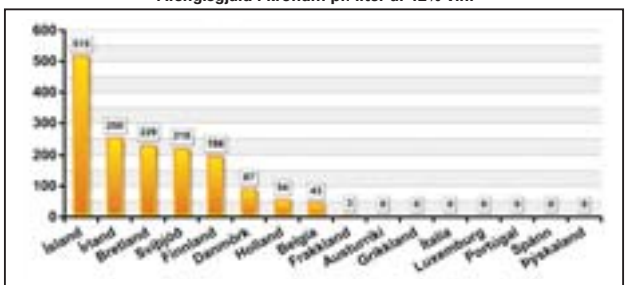
## Reykingar á veitinga- og gististöðum

Íslensk lög kveða á um reyklusvæði á hótélum og veitingahúsum en miklar umræður eru víða um lönd þ.m.t. á Íslandi um hversu langt skuli ganga í þessum málum en mikil breyting hefur átt sér stað á hótélum og veitingahúsum varðandi reyklusvæði og mjög mörg fyrirtæki hafa farið langt fram úr því sem lög kveða á um. Algengt er að matsalir séu reyklusir en boðið upp á afdrep t.d. bari þar sem fólk getur reykt. Í Noregi tók algjört reykban gildi 1. júlí 2004 og í Svíþjóð mun það taka gildi 1. júní 2005. Meginrök þeirra sem tala fyrir algjöru reykbaninu er að starfsfólk veitingastaða skuli búa við reyklaut umhverfi eins og vinnuverndarlög kveða á um. Veitingamenn munu ræða þetta mál á aðalfundi SAF 2005.

## Áfengisgjald

Á starsárinu var sent bréf til fjármálaráðherra með afriti til allra þingmanna þar sem lagt var til, í annað skipti, að fyrirtæki með fast vinnuveitingaleyfi fengju 50% endurgreiðslu áfengisgjaldsins gegn afhendingu bókhaldsgagna. Sú aðferð mun væntanlega hafa áhrif á samkeppni fyrirtækja við svarta atvinnustarfsemi. Fjármálaráðherra hafnaði þessari tillögu. Mismunurinn milli áfengisgjalda á Íslandi og í ESB löndunum sem við berum okkur gjarnan saman við eykst sífellt. Er ástæðan fyrir lækuninni erlendis bæði aukin verslun í næstu löndum og mikil samkeppni um ferðamanninn. Það er

Áfengisgjald í krónum pr. líter af 12% víni



ekki ásættanlegt að greiða á sjötta hundrað krónur í áfengisgjald fyrir einn lítra af léttu víni og greiða síðan 24.5% virðisaukaskatt ofan á áfengisgjaldið! Öllum til-mælum SAF til fjármálaráðherra hefur verið hafnað.

## Tryggingar vinnuveitingastaða

Í gildandi áfengislögum er kveðið á um tryggingar sem umsækjendur vinnuveitingaleyfa þurfa að setja til greiðslu

**Flugnefnd SAF** fjallar um hagsmunamál flugrekenda og hefur á starsárinu beint kröftum sínum að stöðu þjónustusamninga í innanlandsflugi, nýrri reglugerð um bótarétt flugfarþega, flugverndarmálum, loftferðasamningum, o.fl.



Flugnefnd: f.v. Árni, Einar, Jens og Leifur. Lárus vantar á myndina.

krafna ef til gjaldþrotaskipta eða rekstrarstöðvunar kemur. Samtök veitingamanna ákváðu að mótmæla þessu ekki þegar lögin voru sett 1998 en lögðu áherslu á að ákvæðið yrði endurskoðað innan nokkurra ára til þess að sjá hvaða árangri það hefði skilað en á þessum tíma var mjög mikið um kennitölulflakk og voru veitingamenn tilbúnir til þess að leggja nokkuð á sig til þess að koma í veg fyrir það. Nú virðist ljóst að ástandið hefur ekki lagast en kostnaðurinn og umstangið sem þetta hefur í för með sér er mikið, ofan á allar aðrar álögur í þessari grein. Sérstaklega er bent á að íþróttahús og aðrir einkasalir eru sífellt að auka starfsemi sína í dansleikjahaldi, reka starfsemi sína á tækifærisleyfum, og þurfa því ekki að leggja fram sambærilegar tryggingar. SAF hafa því krafist þess að tryggingarákvæði laganna verði afnumin.

## Álögur á flugrekstur

Samtök ferðaþjónustunnar sendu frá sér ályktun 13. maí 2004 þar sem mótmælt var harðlega hækkunum á farþegasköttum, öryggisgjöldum og lendingargjöldum. Vegna dóms ESA um jafnræði í farþegasköttum í innanlandsflugi og millilandaflugi var ljóst að gera þyrfti breytingar á reglum um farþegaskatta en þær breytingar áttu

ekki að leiða til aukinna álaga á flugrekstur í landinu. Breytingar á farþegasköttum leiddu til kostnaðarauka að upphæð 70 milljónir fyrir innanlandsflugið. Breytingar á farþegasköttum leiddu hins vegar til nokkurrar lækkunar fyrir millilandaflug. En sú lækkun er vegin upp með hækkunum á lendingargjöldum og öryggisgjöldum sem í millilandaflugi er kr. 220 milljónir á ári og heildarkostnaðarauki á millilandaflug er því um 130 milljónir króna þegar tekið hefur verið tillit til lækkunar á farþegasköttum. Óhjákvæmilega er þessum kostnaðarauka velt til ferðamanna, jafn innlendra sem erlendra. Það var því lögð áhersla á það í ályktun SAF að samkeppnisstaða íslenskrar ferðaþjónustu myndi skerðast að sama skapi og að ekki sé eðlilegt að kostnaðarauki vegna hryðjuverka leggist alfarið á flugrekendur. Um er að ræða þjóðaröryggi, enda veitti Evrópusambandið af þeirri ástæðu heimild til þess að ríki niðurgreiði þennan kostnað.

### Loffferðasamningar

Flugnefnd SAF hefur jafnan unnið að því að stjórnvöld geri loftferðasamninga þar sem á þarf að halda og noti tækifærið þegar viðræður eru um aðra tvíhliða samninga við hin ýmsu ríki enda hafa flugfélög tapað viðskiptum vegna skorts á loftferðasamningum. Það er stefna flugfélaganna innan SAF að best sé að hafa sem flesta loftferðasamninga því aukin réttindi gefi meiri vaxtamöguleika. Þess er þó krafist að þeir séu gagnkvæmir.

### Skattamál flugliða

Fulltrúar SAF áttu í lok árs 2003 fund með fjármálaráðherra vegna skattamála flugliða hjá flugfélögum sem starfa erlendis. Rætt var m.a. um skattalega meðferð dagpeninga sem er með öðrum og verri hætti en víða erlendis. Var ráðherra afhent greinargerð um málið og lögð áhersla á að lausn yrði fundin á vandanum sem skerðir samkeppnishæfi íslenskra flugfélaga. Var erindið ítrekað á starfsárinu án nokkurra svara.

### Reglugerð um réttindi flugfarþega

Þann 17. febrúar 2005 tók gildi reglugerð um skaðabætur og aðstoð til handa farþegum sem er neitað um far og þegar flugi er aflýst eða mikil seinkun verður og er hún frá Evrópusambandinu komin og leysir af hólmi eldri reglugerð. Gildir hún á öllum flugvöllum innan Evrópusambandsins sama hvaðan flugvélin kemur. Nýja reglugerðin tekur til alls farþegaflugs þ.m.t. leiguflegs

**Afþreyingarnefnd SAF** hefur unnið að því að reglur um afþreyingarfyrirtæki verði settar. Miklar umræður hafa ennfremur verið um vörugjöld í greininni, námið í Leiðsöguskólanum, hvalveiðarnar svo og trygginga- og öryggismál en SAF hefur látið útbúa ýmislegt efni vegna þess undir forystu afþreyingarnefndar.

og gerir mun meiri kröfur til flugfélaganna en áður var varðandi skaðabætur.

### Reglur um afþreyingarfyrirtæki

Á miðju síðasta ári lauk vinnu í samgönguráðuneytinu við að semja reglur um leyfisveitingar fyrir afþreyingarfyrirtæki. Þær hafa verið í smíðum í nokkurn tíma en Samtök ferðaþjónustunnar lögðu strax mikla áherslu á að í gildi væru reglur um starfsleyfi og lágmarkskröfur fyrir afþreyingarfyrirtækin. Gert er ráð fyrir að reglugerðin, eða reglur í sama anda, taki gildi strax að lokinni endurskoðun laga um skipulag ferðamála. Mikill fjöldi afþreyingarfyrirtækja er starfandi og fer þeim fjölgandi án þess að nokkrar reglur hafi verið í gildi um ýmsar tegundir fyrirtækja og er þá fyrst og fremst litið til öryggisreglna.

### Vörugjöld – olíugjald

Eitt meginvandamál margra afþreyingarfyrirtækja er hversu há vörugjöld eru innheimt af jeppum, snjósleðum og þess háttar tækjum en ekkert tillit er tekið til þess að þetta eru atvinnutæki og gjöldin þau sömu og hjá einstaklingum. Þau fyrirtækis sem gera út svokallaða „súperjeppa“ munu sjá miklar kostnaðarhækkunar á árinu þegar olíugjald verður tekið upp en þá mun gjaldtakan verða færð inn í eldsneytisverð. Ljóst er að þetta er afar óréttlátt gjaldtaka á vegaskatti fyrir bíla sem eyða miklu við akstur á snjó á jöklum.

### Úrskurðarnefnd Neytendasamtakanna og SAF

Í fjöldamörg ár hefur verið starfandi kvörtunarnefnd SAF (áður Félags íslenskra ferðaskrifstofa) og Neytendasamtakanna sem tekur fyrir mál utanlandsdeilda ferðaskrifstofanna og hefur nú bætt við sig málum vegna bílaleiga. Á aðalfundi SAF 7. apríl 2005 verða lögð fram til samþykktar reglur um úrskurðarnefnd sömu að-



**Bílaleigunefnd SAF** hefur lagt mikla áherslu á að jafna rekstrarskilyrði bílaleiga hér á landi samanborið við samskonar fyrirtæki í öðrum löndum. Þar sem verið er að selja sömu þjónustuna og sömu tækin ætti kostnaður að vera sambærilegur, en því fer fjarri.



*Opinn fundur hjá bílaleigunefnd.*

ila sem fjalla mun um málefni ferðaþjónustunnar í heild. Neytendalöggjöf er sífellt að verða strangari og nauðsynlegt að fyrirtækin taki tillit til þess í starfsemi sinni. Ísland á aðild að fjölþjóðlegum samningum um neytendavernd og geta einstaklingar sem telja sig hafa orðið fyrir tjóni leitað til úrskurðarnefnda í heimalandi sínu sem sendir málið áfram til úrskurðarnefndar hér á landi.

### Tryggingar bílaleiga

Eitt af fyrirferðarmestu málum starfsársins voru tryggingamál bílaleignanna. SAF hafa barist fyrir því að fá skyldutryggingar ökumanna afnumdar og áttu fulltrúar SAF m.a. fundi með viðskiptaráðherra vegna þess. Ráðherra hefur í því sambandi látið kanna lagaumhverfið í nágrannalöndunum. Þó hvergi í nágrannalöndunum sé nákvæmlega sömu reglur og hér þá njóta ökumenn í nokkrum löndum einhverra bóta samkvæmt upplýsingum ráðuneytisins. Bílaleigurnar hafa bent á að þegar fara saman háar skyldutryggingar og afar rifleg skaðabótalöggjöf þá nemur kostnaður við skyldutryggingar ökumanna ríflega 8% af rekstrarkostnaði bílaleiga. Almennt eru bifreiðatryggingar á Íslandi miklu hærri en í nágrannalöndum og bitnar það mjög á bílaleigum sem

ekki hafa nein tók á að hafa áhrif á tjónasögu sína og þar með ávinna sér lægri iðgjöld líkt og önnur fyrirtæki og einstaklingar geta gert. Málið er í áframhaldandi vinnslu en ljóst að andstaða við breytingu er mikil hjá viðskiptaráðuneytinu og benda starfsmenn þess á að það sé einlægur vilji Alþingis að hafa tryggingarnar sem þessum hætti. Við síðustu breytingar á umferðalögum bættu þingmenn tryggingarvernd ökumanna við sem skyldutryggingu, væntanlega m.a. til að létta kostnaði af almannatryggingakerfinu. Það lítur einkennilega út í dag þegar stærstur hluti þeirra sem slasast og fær greiddar bætur úr íslenskum tryggingum eru erlendir ferðamenn sem ekki hefðu átt kröfu á almannatryggingar hér heldur eru í mörgum tilfellum með sínar eigin tryggingar.

### Innlagnir skráningarkerkja bifreiða

Samtök ferðaþjónustunnar hafa oft ítrekað kröfur sínar um að reglur varðandi innlagnir skráningarnúmera bifreiða verði einfaldaðar. Um er að ræða afskráningu og skráningu bíla sem bílaleigurnar nota ekki yfir vetrarmánuðina. Með vaxandi notkun bílaleigubíla meðal ferðamanna á sumrin hefur fjöldi bílaleigubíla vaxið verulega yfir háannatímamann og vegna reglna um endurgreiðslu vörugjalds þurfa bílaleigurnar að geyma stóran hluta af flotanum milli ára. Til að vera undanþegin gjaldskyldu á bifreiðagjaldi og tryggingariðgjöldum er þess krafist að öll skráningarkerki séu skrófuð af á meðan og er framkvæmd þessi kostnaðarsöm, þar sem um er að ræða 1000-1500 bifreiðar og veldur ýmsum öðrum vandkvæðum. Fjármálaráðuneyti og viðskiptaráðuneyti hafa hafnað öllum breytingum og halda því fram að það sé hættu á misnotkun. Því hefur þetta mál ekki náð fram þrátt fyrir góðan vilja Umferðarstofu.

### Flugstöð

Vegna hinna miklu breytinga sem verið er að gera á Flugstöð Leifs Eiríkssonar hafa þau fyrirtæki sem sinna þjónustu við ferðamenn þar orðið að endurskoða sína stöðu. Hvað varðar bílaleigur þá hafa fjögur fyrirtæki verið valin í forvali til að hafa aðstöðu í Flugstöðinni (Hertz, AVIS, ALP og Höldur). Hafa þau náð samkomulagi um aðstöðu og hefur verið útbúið nýtt 500 bíla stæði sérstaklega fyrir bílaleigur. Þar er vonandi komin betri aðstaða þó hún sé ekki til framtíðar en ljóst er að það er samt fyrirtækjunum mikill kostnaður að þurfa að fara með bílana í Reykjanesbæ til að þjónusta þá. Innandryra hefur orðið mikil breyting sem gera mun alla að-



stöðu bílaleignanna mikið betri. Fulltrúar hópferðafyrirtækjanna hafa einnig fundað með forsvarsmönnum FLE og farið yfir þær breytingar sem verið er að gera á aðkomu hópþífuþífu bæði við komu og brottför. Var tekið tillit til ábendinga þeirra og vonandi batnar það ástand sem stundum vill skapast á álagstímum.

### Rekstrarstaða hópþífuþífu

Þrátt fyrir tímabundnar jákvæðar aðgerðir stjórnvalda til að rétta af rekstrarumhverfi fólksflutninga á landi með því að endurgreiða rekstraraðilum 2/3 hluta virðisaukaskatts við innflutning hópþífuþífu eru alvarlegar blikur á lofti og nú standa rekstraraðilar þeirra frammi fyrir tveimur vandamálum sem munu skerða rekstrargrundvöll fyrirtækjanna verulega:

- \* Komi ekki til lagasetning frá Alþingi mun endurgreiðslan á virðisaukaskatti hætta í árslok 2005. Er ljóst að þá mun verða bundinn endir á möguleika til endurnýjunar hópþífuþífu í þeim mæli sem verið hefur og meðalaldur bílafloþans hækka með tilheyrandi auknu viðhaldi og lakari þjónustu við ferðamenn og aðra þá sem hafa glaðst yfir nýjum og góðum bílum.
- \* Við upptöku olíugjalds á miðju ári 2005 er ljóst að rekstrarkostnaður hópþífuþífu mun aukast verulega. Þar sem fólksflutningar á landi eru utan virðisaukaskattskerfisins mun hækkan á olíukostnaði verða enn meiri en hjá öðrum rekstraraðilum sem hafa tök á að nýta innskatt. Þær aðgerðir sem kynntar voru sem mótvægi til handa fólksflutningum við setningu laganna, þ.e. að undanþiggja hópþífuþífu yfir 10 tonnum, ganga allt of skammt enda eftir að þær voru lagðar fram var ákveðið að hækka olíugjaldið en lækka kílómetragjaldið. Könnun meðal fjölda rekstraraðila hefur sýnt að hækkan á þessum rekstrarlið er frá 25% og upp í rúmlega 50% eftir tegundum og árgerðum, en ljóst má vera að eyðsla skiptir hér öllu máli.

Samtökin hafa farið fram á það við fjármálaráðherra að endurgreiðsla virðisaukaskatts verði gerð að varanlegu ákvæði í virðisaukaskattslögum og hækkuð í 100%. Með þessari aðgerð yrði dregið úr þeim óhjákvæmilegu hækkanum rekstrarkostnaðar sem tilkoma olíugjalds mun leiða af sér og áfram yrði hægt að vinna að endurnýjun bílafloþans með það að markmiði að kaupa hagkvæma bíla sem eyddu litlu eldsneyti og menguðu lítið.

**Hópþífuþífu** hefur einbeitt sér að því að fá rekstrarskilyrði fólksflutninga á landi í þau horf að rekstur fyrirtækjanna gangi upp. Freistað hefur verið að ná víðtæku samstarfi meðal allra rekstraraðila og hafa verið stigin jákvæð skref í þá átt að atvinnugreinin fólksflutningar á landi tali einum rómi.

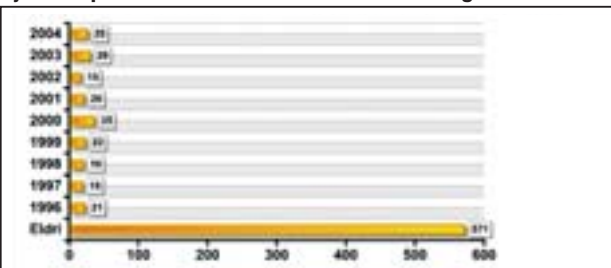


Hópþífuþífu á fundi. Frá vinstri Lárus, Hlífar, Benedikt, Björn og Haraldur.

### Aksturs- og hvíldartími ökumanna

Reglur um aksturs og hvíldartíma eru í uppnámi í kjölfar dóms Hæstaréttar Nr. 251/2004 þar sem bifreiðastjóri var saksóttur fyrir að taka sér ekki „lögboðna vikuhvöld.“ Taldi Hæstiréttur að sjálfstæða verknaðalýsingu á broti varðandi hvíldartíma ökumanna væri hvorki að finna í 6. mgr. 44. gr. umferðarlaga né heldur í reglugerð nr. 136/1995 sem sett væri með stoð í lögnum. Væri því ekki um að ræða svo skýra refsheimild að samrýmanleg væri 1. mgr. 69. gr. stjórnarskrárinnar. Var bifreiðastjórinn því sýknaður af kröfu ákærvaldsins. Er þessi dómur nákvæmlega í anda þess málflutnings sem SAF og SA hafa haldið fram allt frá því reglurnar voru settar að svo hefði verið kastað til höndum við setningu þeirra að nauðsynlegt væri að setja ný lög frá grunni.

### Fjöldi hópþífuþífu stærri en 18 manna eftir árgerðum





Samgönguráðuneytið hefur kynnt tillögur að breytingum á umferðarlögum sem eiga að taka á þessu máli. SAF hafa reyndar haldið því fram að réttara sé að setja um þetta sjálfstæð lög þar sem hér er um að ræða vinnutímalegt atriði en ekki umferðaröryggislegt. Einnig hefur ráðuneytið lagt fram tillögur sem lúta að innleiðingu nýjustu breytinga EES á þessum aksturs og hvíldartímareglum. Samtökin hafa gert athugasemdir við þessar tillögur því augljóst er að akstur með ferðamannahóp t.d um hálendi Íslands lítur allt öðrum lögumálum en órofinn hraðbrautarakstur í Evrópu.

### **Skipulag almenningssamgangna**

Samgönguráðherra skipaði á starfsárinu nefnd til þess að fara yfir almenningssamgöngur á landi með hliðsjón af markmiðum samgönguáætlunar og gera tillögur að framtíðarfyrirkomulagi. Nefndinni var ætlað að líta á almenningssamgöngur út frá heildarhagsmunum og koma með tillögu að stefnumótun til framtíðar undir því

meginmarkmiði að auka veg almenningssamgangna á landi. Af hálfu SAF voru tilnefndir í nefnd þessa Haraldur Teitsson og Gunnar M. Guðmundsson auk þess sem Þorleifur Þór Jónsson var nefndinni til ráðgjafar.

Niðurstaða nefndarinnar er að mjög mikilvægt sé að blása nýju lífi í málefni almenningssamgangna á landi. Fyrir því eru mjög mikilvægar ástæður er lúta að samgöngustefnu þjóðarinnar og öðrum samfélagslegum markmiðum á sviði jafnrétti til atvinnu og menntunar, umhverfis- og orkumála svo eitthvað sé nefnt. Nefndin telur að nægan tíma þurfi til að útfæra og koma á því fyrirkomulagi sem að framan hefur verið nefnt og sé það sjálfstætt umfjöllunarefni. Nefndin leggur einnig til að útbod á almenningssamgöngum fari fram eins og tilgreint er í lögum nr. 73/2001 um fólksflutninga, vöruflytninga og efnisflutninga á landi en til skamms tíma.

## **UMHVERFISMÁL**

### **Umhverfisnefnd SAF**

Í nóvember 2004 var ný umhverfisnefnd SAF skipuð. Meginverkefni nefndarinnar er að móta stefnu um starf samtakanna að umhverfismálum og leggja fyrir stjórn. Nefndin skal líta til stefnumótunar SAF 2004–2012 og þess sem þar stendur um umhverfismál og tengd mál. Nefndinni ber í starfi sínu að taka tillit til þeirrar skoðun-



*Umhverfisnefnd. Frá vinstri. Friðrik, Anna, Berglind, Pálmar og Karl.*

ar stjórnar SAF að hlutleysis sé gætt varðandi vottunarkerfi fyrirtækjanna. Meginviðfangsefni nefndarinnar eru í grófum dráttum að uppfræða fyrirtækin, aðstoða við að afla sér ráðgjafar með ýmsum hætti m.a með því að aðstoða fyrirtæki við að sameinast um umhverfisráðgjafa og hvetja þau til umhverfisverndar. Helstu verkefni næstu mánaða er að endurskoða umhverfisstefnu samtakanna. Eðlilegt er að hún sé endurskoðuð í ljósi þróunar undanfarinna ára. Horfa þarf til umhverfisstefnu Samtaka atvinnulífsins og leitast við að stefna SAF sé í samræmi við hana. Stefna SAF þarf að vera skýr þannig að fyrirtækin geti fylgt henni og stjórnvöld velkist ekki í vafa um hver afstaða greinarinnar er til ákveðinna mála. Útbúa þarf greinargott stutt yfirlit yfir helstu vottunarkerfin þannig að fyrirtæki geti séð hvaða vottunarkerfi henti starfsemi viðkomandi. Nefna þarf dæmi um árangur í formi peningalegs sparnaðar auk hins markaðsleg ávinnings. Kanna þarf hvernig staðið er að ákvörðunarferlinu um stofnun þjóðgarðs, hver tekur þá ákvörðun og hvernig samtökin geta komið fyrir inn í þá umræðu. Afar mikilvægt er að þjóðgarðar séu reknir með það að leiðarljósi að þeir séu aðgengilegir og hægt sé að reka þar ákveðna atvinnustarfsemi.

## Ráðstefna í Tékklandi

Dagana 18. og 19. október 2004 héldu World Tourism Organization ráðstefnu í Maríánské Lázné í Tékklandi. Ráðstefnan var margþætt, enda verið að vinna að nokkurs konar samantekt á vottunarkerfum ferðaþjónustunnar í Evrópu. Ráðstefnuna sóttu rúmlega hundrað aðilar frá tæplega þrjátíu löndum. Sjö Íslendingar voru þar á meðal og var Þorleifur Þór Jónsson fulltrúi SAF. Á ráðstefnunni kom fram að Ísland er komið vel áleiðis miðað við flestar aðrar þjóðir Evrópu hvað varðar stefnumótun í anda sjálfbærrar þróunar og vottunar svæða og fyrirtækja í ferðaþjónustu. Mikil áhersla var lögð á að sjálfbær þróun í ferðaþjónustu yrði vottuð svo hægt væri að treysta á áreiðanleika hennar. Mikilvægt er talið að fyrirtækin stefni að sjálfbærri þróun í rekstri því án markvissra aðgerða myndi sú vara sem verið er að selja fljótt spillast og ferðamönnum fækka. Menn voru sammála um að fyrirtækin eigi ekki að bíða eftir því að ferðamaðurinn kallaði eftir vottun, heldur eigi þau að taka frumkvæðið og bjóða hana. Í nánustu framtíð má telja líklegt að ferðafólk snúi sér í síauknum mæli til fyrirtækja og svæða sem mótað hafa trúverðuga stefnu og fengið starf sitt að sjálfbærri þróun vottað af óháðum aðila.

Töldu þátttakendur í vinnuhópum að innan fárra ára yrði umhverfsvottun talin jafnsjálfsögð staðfesting á

samfélagslegri ábyrgð og stjórnuflokkun er talin varðandi gæðamál í dag.

## Bláfáni

Samtök ferðaþjónustunnar eru aðili að umhverfsvottunarkerfinu Bláfáni sem ætlað er fyrir hafnir og baðstrendur. Árið 2004 voru það hafnirnar í Borgarfirði eystra og Stykkishólmi sem tóku þátt ásamt baðstöðunum Bláa lóninu og Ylströndinni í Nauthólsvík. Kerfið býður einnig upp á að eigendur báta geti fengið veifu til að sýna að þeir hafi einsett sér að sýna umhverfsvæna umgengni. Norðursigling á Húsavík hefur fengið Bláfánann. Landvernd er umsjónaraðili með verkefninu á Íslandi.

## Góður árangur í umhverfismálum

Fjöldmörg fyrirtæki innan SAF hafa unnið gott starf í umhverfismálum og hlotið lof fyrir. Eru þau öðrum til fyrirmyndar og eftirbreytni. Sem dæmi má nefna að Ferðaþjónusta bænda hefur hlotið margar viðurkenningar fyrir sitt starf m.a umhverfisverðlaun Ferðamálaráðs fyrir árið 2004, Hópbílar hf. fengu Kuðunginn, umhverfisverðlaun umhverfisráðuneytisins á síðasta ári og Farfuglaheimilið og BÍF hefur nánast árlega fengið viðurkenningar fyrir sitt starf þar á meðal Umhverfisverðlaun Reykjavíkurborgar.

# VINNUMARKAÐSMÁL

## Samtök atvinnulífsins (SA)

Samtök ferðaþjónustunnar eru aðilar að Samtökum atvinnulífsins (SA). Aðild að SA eiga 7 samtök, Samtök ferðaþjónustunnar, Samtök iðnaðarins, Landssamband íslenskra útvegsmanna, Samtök verslunar og þjónustu, Samtök atvinnurekenda í raf- og tölvuiðnaði, Samtök fiskvinnslustöðva og Samtök fjármálafyrirtækja. Öll samtökin hafa höfuðstöðvar sínar í Húsi atvinnulífsins að Borgartúni 35.

Samtök atvinnulífsins eru heildarsamtök íslensks atvinnulífs og eru helstu áherslur í starfi efnahags- og kjaramála, Evrópumála, samkeppnismála og umhverfismála og önnur þau mál sem stjórn og aðildarsamtök telja árangursríkast að sinna á sameiginlegum vettvangi. Hjá SA fá félagsmenn sérfræðiaðstoð við bæði starfsmannamál, túlkun kjarasamninga o.fl. Vinnumarkaðsvefur SA, sem félagsmenn hafa aðgang að, gefur mjög fjölbreyttar upplýsingar um allt sem lýtur að vinnumarkaðsmálum.



Ljósmynd Odd Stefán.

SAF eiga 9 fulltrúa í 100 manna fulltrúaráði og 2 fulltrúa í 20 manna stjórn SA.



## Kjarasamningar SAF - Viðsemjendur

### Félag leiðsögumanna

Kjarasamningur milli SA/SAF og Félags leiðsögumanna rann út 31. október 2004 og hafa viðræður milli aðila staðið frá þeim tíma. Miklar endurbætur voru gerðar á síðasta samningi með það að markmiði að gera hann skýrari og nútímalegri m.a. eru í honum starfslýsingar fyrir hinar ýmsu tegundir ferða.

### Bifreiðastjórafélagið Sleipnir

Kjarasamningur milli Samtaka atvinnulífsins og Bifreiðastjórafélagsins Sleipnis var undirritaður 14. desember 2004 og gildir til 31. desember árið 2007. Er hann á sömu nótum og aðrir sambærilegir samningar.

### Efling/Starfsgreinasambandið

Þann 7. mars 2004 voru undirritaðir nýir kjarasamningar milli Samtaka atvinnulífsins annars vegar og Starfsgreinasambandsins og Flóabandalagsins hins vegar. Samningarnir gilda til ársloka ársins 2007. Almennar launahækkunar á samningstímabilinu eru 3,25% frá 1. mars 2004, 3% frá 1. janúar 2005, 2.5% frá 1. janúar 2006 og 2.25% frá 1. janúar 2007. Þá hækkaði framlag

vinnuveitenda í samtryggingarlífeyrissjóði og desember- og orlofsuppbætur. Stærstu hóparnir sem SAF semja fyrir eru starfsfólk hótela og veitingahúsa og bílstjórar.

### MATVÍS

Kjarasamningur SA/SAF við Matvís nær til matreiðslumanna, framreiðslumanna og nema. Nýr samningur var undirritaður 24. apríl 2004. Nokkrar breytingar urðu á uppbyggingu launataxta en almennar launahækkunar á samningstímabilinu eru 3,25% frá undirskriftardegi, 3% frá 1. janúar 2005, 2.5% frá 1. janúar 2006 og 2.25% frá 1. janúar 2007.

### VR og LÍV

Ný kjarasamningur var undirritaður 16. apríl 2004 við Verslunarmannafélag Reykjavíkur og Landssamband verslunarmanna og gildir hann til ársloka 2007. Sérkjarsamningar gilda fyrir starfsfólk í gestamóttöku og starfsfólk í farskrárdeild og á söluskrifstofum.

### Félag íslenskra hljómlistarmanna

Í gildi er kjarasamningur milli SAF og Félags íslenskra hljómlistarmanna.

# MENNTA- OG FRÆÐSLUMÁL

## Almennt

Samkvæmt lögum Samtaka ferðaþjónustunnar er það eitt af markmiðunum að vinna að aukinni menntun og þjálfun bæði stjórnenda og starfsfólks. Það er því mjög mikilvægt verkefni að sjá til þess að sú menntun sem snýr að ferðaþjónustunni, hvort heldur er menntun á framhaldsskólastigi, háskólastigi eða í sérskólum, sé í samræmi við þarfir atvinnulífsins. Það skiptir máli að atvinnulífið sé með skýra stefnu hvað þetta varðar. Ennfremur er mikilvægt að stjórnendur í fyrirtækjum eigi kost á góðri endur- og símenntun. SAF á víða fulltrúa í nefndum og ráðum í menntakerfinu, bæði beint og í tengslum við Samtök atvinnulífsins.

## Könnun á menntunarpörf í ferðaþjónustu

Allt frá árinu 2001 hefur verið unnið að gerð viðamikillar könnunar á menntunarpörf í ferðaþjónustu í framtíðinni sem Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands vinnur fyrir

Samtök ferðaþjónustunnar. Markmið hennar er að gera sér grein fyrir því hversu margt starfsfólk og hvers kyns starfsfólk ferðaþjónustan þarf á að halda eftir t.d. 10-15 ár og hvers konar menntun og þjálfun starfsfólkið þarf ef okkur á að takast að halda uppi gæðþjónustu. Fyrsta áfanga könnunarinnar lauk í maí 2002 þegar Félagsvísindastofnun gaf út upphafsskýrslu. Á síðasta ári hefur verið unnið að skilgreiningum og viðmiðunum og hafa farið fram viðtöl við bæði stjórnendur og starfsfólk í greininni. Könnunin er unnin m.a. fyrir styrki frá Starfsmenntaráði, menntamálaráðuneytinu, Landsmennt, Starfsafli og Starfsmenntasjóði verslunar- og skrifstofufólks. Könnunin er unnin í samstarf við starfsgreinaráð í náttúrunýtingu sem fjallar um menntun í ferðaþjónustu. Gert er ráð fyrir verklokum um mitt ár 2005.

## Fræðsluráð hótél- og matvælagreina

Fræðsluráðið er samstarfsvettvangur fyrirtækja og starfsmanna á sviði hótél- og matvælagreina. Aðild eiga



SAF, Samtök iðnaðarins og Matvís. Hlutverk og megin-tilgangur Fræðsluráðs hótél- og matvælagreina er að stuðla að bættri menntun og hæfni starfsmanna í hótél- og matvælagreinum sem auki gæði og framleiðni og leiði til betri samkeppnisstöðu fyrirtækja og bættra lífskjara.

Í stjórn FHM sitja 8 fulltrúar; 4 fulltrúar launamanna og 4 fulltrúar atvinnurekenda. Aðilar eru: Bakararveinafélag Íslands (BSFÍ), Félag framreiðslumanna (FF), Félag íslenskra kjötiðnaðarmanna (FÍK), Félag matreiðslumanna (FM), Landssamband bakarameistara (LABAK), Samtök iðnaðarins (SI), og Samtök ferðaþjónustunnar (SAF).

Skrifstofa fræðsluráðsins flutti á starfsárinu að Hallveigarstíg 1. Tilgangur FHM með flutningi á Hallveigarstíg er að auka samstarf fræðsluaðila í starfs- og iðnnámi. Menntafélag byggingamanna, Prenttæknistofnun, Fræðslumiðstöð málmíðnaðarins auk Fræðsluráðs hótél- og matvælagreina reka sameiginlega þjónustuver. Í þjónustuveri fer fram almenn þjónusta, s.s. móttaka gagna, símsvörun, gerð námssamninga, skráningar á námskeið o.s.frv.

Samningur er í gildi milli fræðsluráðsins, menntamálaráðuneytisins og sveinsprófsnefnda um að fræðsluráðið hafi umsýslu með námssamningum, nemaleyfisnefndum og sveinsprófsnefndum. Starfsemi fræðsluráðsins er m.a. fjármögnuð með endurmenntunargjaldi sem kveðið er á um í kjarasamningi SAF við MATVÍS þar sem atvinnurekendur greiða mánaðarlega kr. 750 af hverjum fagmanni og launþeginn greiðir kr. 175. Frá 1. janúar 2006 hækka framlög þessi í kr. 800 frá atvinnurekendur og kr. 200 frá launþegum. Félagsmenn SAF fá 25% afslátt af gjöldum atvinnurekenda.

### Norræna nemaleppnin

Íslenskir matreiðslu- og framreiðslunemar taka átt í árlegri norrænni nemaleppni og standa SAF og Matvís að framkvæmd keppinnar. Aðalmarkmið keppinnar er að hvetja nema til bættrar frammistöðu og stuðla að kynningu meðal þjóðanna og er reynsla af þátttöku í þessari keppni mjög góð. Síðasta keppni fór fram í Gautaborg 23.-25. apríl 2004 og hlutu íslensku nemarnir 1. sætið í matreiðslu og 3. sætið í framreiðslu. Þetta voru afar ánægjuleg úrslit og til mikils vegsauka fyrir íslenska nema, Hótél- og matvælasólann og veitingahúsin sem að kennslunni koma. Sigurvegararnir í matreiðslu voru þeir Sigurður Daði Friðriksson, nemi á Tveimur fiskum og Halldór Karl Valsson nemi á Radisson SAS. Þjálfari matreiðslunemanna var Björn Bragi Bragason. Kepp-

endur í framreiðslu voru þau Unnur Erna Ingimarsdóttir, nemi á Fiðlaranum og Jóhann Karl Hirst nemi í Perlunni. Þjálfari framreiðslunemanna var Þorkell Freyr Sigurðsson.

### Sæmundur fróði – símenntunarmiðstöð

Árið 2002 var stofnuð símenntunarmiðstöð hótél- og matvælagreina sem fékk nafnið Sæmundur fróði. Um er að ræða samstarfsverkefni Fræðsluráðs hótél- og matvælagreina og Menntaskólans í Kópavogi. Markmið Sæmundar Fróða er að efla símenntun í hótél- og matvælagreinum og skyldum greinum þ.m.t. ferðaþjónustu, auka samstarf atvinnulífs og skóla til að auka samkeppnishæfni atvinnulífs og bjóða einstaklingum hagnýta fagþekkingu á sviði hótél- og matvælagreina og skyldra greina. Einnig er markmið að veita ráðgjöf til fyrirtækja um símenntun og rekstur á sviði hótél- og matvælagreina og skyldra greina þ.m.t. ferðaþjónustu og vinna að öðrum skilgreindum verkefnum sem eigendur eru sammála um að fela Sæmundi fróða.

### Ný námsskrá fyrir matreiðslu- og framreiðslu

Ný námsskrá fyrir matvæla- og veitingagreinar tók gildi 1. ágúst 2004 en starfsgreinaráð í matvæla- og veitingagreinum vann að gerð hennar. Samtök ferðaþjónustunnar höfðu lengi lagt áherslu á breytingar sem þar voru gerðar s.s. um fjölbreyttari námstilhögun og styttri námsbrautir og því ánægjulegt að málið skuli hafa náð höfn.

### Meistaránám í matreiðslu og framreiðslu

Í nóvember 2004 var skipað í vinnuhóp á vegum Fræðsluráðs hótél- og matvælagreina til þess að ræða og undirbúa nánari stefnumótun um meistaránámið. Veitingamenn innan SAF hafa lagt mikla áherslu á að breytingar á náminu nái fram að ganga. Hópurinn hefur nú þegar lokið því meginverki að skilgreina markmið meistaránáms út frá starfslýsingum og þeim kröfum sem gerðar eru til meistara. Lögð hefur verið áhersla á að ljúka verkinu sem fyrst. Fulltrúar SAF í vinnuhópnum eru Ingólfur Haraldsson, hótélstjóri á Hótel Nordica og Karl Ásgeirsson, SKG veitingum á Ísafirði.

### Menntahópur SA

Innan Samtaka atvinnulífsins er starfandi menntahópur þar sem fulltrúar allra aðildarsamtakanna eiga sæti og er



markmið hópsins að leggja drög að stefnu SA í menntamálum, greina sameiginlegar áherslur aðildarsamtakanna í þessum málaflokki og vinna að framgangi einstakra mála sem eru sameiginleg aðildarsamtökum SA.

### Hagvöxtur á heimaslóð

Námskeið undir heitinu „Hagvöxtur á heimaslóð“ hafa verið skipulögð undir forystu Útflutningsráðs og í samvinnu við SAF. Haft er til fyrirmyndar námskeið Útflut-

ingsráðs „Útflutningur og hagvöxtur“ sem haldin hafa verið um nokkurra ára skeið. Byggja þau á fjórum tveggja daga námskeiðsfundum og heimsókn rekstrarráðgjafa í fyrirtækin á milli funda. Fyrsti hópurinn er á Vesturlandi og eru það fulltrúar 10 fyrirtækja í ferðaþjónustu sem notið hafa fræðslunnar auk þess sem formið hvetur mjög til svæðisbundinnar samvinnu. Samtök ferðaþjónustunnar komu náið að undirbúningi og framkvæmd ásamt nokkrum öðrum.

## ERLEND SAMSKIPTI



Erna Hauksdóttir og Ingibjörg Ólafsdóttir á ársþingi NHRF

skiptis í löndunum 5, mæta alltaf framkvæmdastjóri og formaður (eða fulltrúi) gististaðanefndar SAF. Það er mikið gagn af þessum fundum þar sem hin samtökin, sem eru meira og minna að vinna aðeins fyrir hótél og veitingahús, hafa allt að 60 starfsmenn og hafa SAF því aðgang að öllu því sem þar er unnið.

Á dagskránni er alltaf umfjöllun hverrar þjóðar um ástandið heima fyrir í kjaramálum, efnahagsmálum og helstu hagsmunamálum greinarinnar. Skipst er á upplýsingum og hagtölum. Á þessum fundi var sérstaklega rætt um þróun ferðaþjónustunnar á Norðurlöndunum. Hver þjóð hafði undirbúið fyrirlestur/kynningu á stöðu og þróun og framtíðarsýn heima fyrir. Það er áberandi hvað hinar þjóðirnar hafa betri upplýsingar og hagtölur en fást hér á landi og koma þær frá bæði hagstofum landanna svo og viðkomandi ráðuneyti. Rætt var um samkeppnisstöðu greinarinnar, flokkun gististaða, reykþann á veitingastöðum, áfengisgjald o.fl.

### Nordisk hotel- og restaurantforbund

Ársþing Norræna hótél- og veitingasambandsins 2004 var haldið 11. júní í Stokkhólmi. Á fundinn, sem er haldinn til

## INNRA SKIPULAG

### Stjórn

Eftirtaldir voru kosnir í stjórn Samtaka ferðaþjónustunnar á aðalfundi 2004. Formaður er kosinn til 2 ára en meðstjórnendur eru kosnir til eins árs skv. lögum SAF:

Jón Karl Ólafsson, formaður, Flugfélag Íslands  
Anna K. Sverrisdóttir, Bláa lónið  
Hrönn Greipsdóttir, Radisson SAS  
Pétur Óskarsson, VIATOR  
Signý Guðmundsdóttir, Ferðaskrifstofa Guðmundar Jónassonar  
Stefán Eyjólfsson, Íslandsferðir  
Steingrímur Birgisson, Höldur - Bílaleiga Akureyrar

12 bókaðir stjórnarfundir voru haldnir á starfsárinu og eru þeir jafnan haldnir á skrifstofu SAF. Stjórnin hélt tvo fundi á starfsárinu með formönnum fagnefndanna og einn fund með samgöngunefnd Alþingis.

### Fagnefndir

Á aðalfundi 2004 héldu fagnefndir SAF fundi í upphafi aðalfundar og mættu á annað hundrað félagsmanna í þá vinnu yfir fjölbreyttum dagskrám. Skv. lögum Samtaka ferðaþjónustunnar eru 7 fagnefndir starfandi og eru þær kosnar á fundum faghópanna á aðalfundi. Í hverri fagnefnd eru 5 fulltrúar. Mikið starf er í nefndunum og fjalla þær um hagsmunamál sinnar greinar s.s. flest þeirra

málefna sem fjallað er um í þessari ársskýrslu. Nefndirnar halda jafnan fundi á skrifstofu SAF. Nefndirnar eru ráðgefandi fyrir stjórn og senda sínar ákvarðanir og tillögur þangað. Ennfremur getur stjórn SAF vísað málum til nefndanna og beðið um tillögur og athugasemdir. Nefndirnar boða til félagsfunda, sumar hafa sett á laggirnar undirnefndir en þær starfa býsna sjálfstætt. Reglur gilda um fagnefndirnar sem settar hafa verið af stjórn. Eftirtaldir voru kosnir í fagnefndir á aðalfundi 2004:

#### **Afþreyingarnefnd**

Guðmundur Gestsson, Hvalstöðin  
Hörður Sigurbjarnason, Norðursigling  
Vilborg Hannesdóttir, Afþreyingarfélagið  
Yngvi Ragnar Kristjánsson, Sel Hótel Mývatn  
Þór Kjartansson, Fjallamenn

#### **Bílaleigunefnd**

Bergþór Karlsson, Bílaleiga Akureyrar  
Hallgrímur Bogason, Bílaleigan Rás  
Hendrik Berndsen, Bílaleigan ALP  
Hjálmar Pétursson, Bílaleiga Flugleiða  
Þórunn Reynisdóttir, AVIS

#### **Ferðaskrifstofunefnd**

Óskar Guðjónsson, Ultima Thule  
Sigrún Sigmundsdóttir, Ferðaskrifstofa Íslands  
Steinunn Guðbjörnsd., Ferðaskr. Guðm. Jónassonar  
Unnur Svavarsdóttir, Destination Iceland  
Þórir Garðarsson, Allrahanda

#### **Flugnefnd**

Árni Gunnarsson, Flugfélag Íslands  
Jens Bjarnason, Icelandair  
Lárus Atlason, Atlanta  
Leifur Hallgrímsson, Mýflug  
Einar Björnsson, Íslandsflug

#### **Gististaðanefnd**

Ingibjörg Ólafsdóttir, Radisson SAS Hótel Ísland  
Ingólfur Haraldsson, Hótel Nordica  
Páll Sigurjónsson, Hótel KEA  
Pétur Snæbjörnsson, Hótel Reynihlíð  
Sævar Skaptason, Ferðaþjónusta bænda

#### **Hópbifreiðanefnd**

Benedikt Guðmundsson - Hópfreiðamiðstöðin  
Björn Sigurðsson, SBA-Norðurleið

Haraldur Teitsson, Teitur Jónasson ehf.  
Hlífur Þorsteinsson Austfjarðaleið  
Lárus Sigurðsson, Snæland Grímsson ehf.

#### **Veitinganefnd**

Bjarni Ásgeirsson, Hótel Nordica  
Karl Ásgeirsson, SKG veitingar  
Óli J. Ólason, Hótel Stykkishólmur  
Tómas Kristjánsson Café Victor  
Unnur Ása Jónsdóttir, Við fjöruborðið

#### **Umhverfisnefnd SAF**

Stjórn SAF kaus í september 2004 nýja umhverfisnefnd og eiga eftirtaldir sæti í henni:  
Anna K. Sverrisdóttir, formaður, Bláa lónið  
Berglind Víktorsdóttir, Ferðaþjónustu bænda  
Friðrik Pálsson, Ferðaþjónustunni Oddhóli  
Guðlaugur Bergmann, Gistiheimilinu Brekkubæ.  
Karl Ingólfsson, Ultima Thule  
Vegna sviplegs fráfalls Guðlaugs Bergmann í desember 2004 hefur Pálmar Sigurðsson, Hópbílum, tekið sæti í nefndinni.

#### **Fulltrúar SAF í nefndum og ráðum:**

##### **Samtök atvinnulífsins:**

##### **stjórn SA:**

Sigurður Helgason  
Grímur Sæmundsen

##### **Fulltrúaráð SA:**

Áslaug Alfreðsdóttir  
Erna Hauksdóttir  
Gunnar Guðmundsson  
Hrönn Greipsdóttir  
Jón Karl Ólafsson  
Kári Kárason  
Sigurður Helgason  
Stefán Sigurðsson  
Steinn Logi Björnsson

##### **Ferðamálaráð:**

Hlynur Jónsson  
Steinn Lárusson

##### **Varamenn:**

Anna Sverrisdóttir  
Steingrímur Birgisson



#### Úrskurðarnefnd v/flokkunar gististaða

Áslaug Alfreðsdóttir  
Kristófer Oliverson  
Diljá Gunnarsdóttir

#### Samráðsnefnd skv. lögum um útflutningsaðstoð

Steinn Logi Björnsson

#### Flugráð

Erna Hauksdóttir  
varamaður: Ómar Benediktsson

#### Nefnd um almenningssamgöngur

Haraldur Teitsson  
Gunnar Guðmundsson

#### Fræðsluráð hótél- og matvælagreina

Sigbór Sigurjónsson  
Trausti Víglundsson  
varamenn: Sveinbjörn Friðjónsson,  
Gísli Thoroddsen

#### Sveinsprófsnefnd í framreiðslu

Ólafur Örn Ólafsson  
varamaður: Haraldur Halldórsson

#### Sveinsprófsnefnd í matreiðslu

Jakob Magnússon  
varamaður: Elmar Kristjánsson

#### Nemaleyfis- og fagnefnd í framreiðslu

Hörður Sigurjónsson

#### Nemaleyfis- og fagnefnd í matreiðslu

Steinar Davíðsson

#### Framkvæmdastjórn Norrænu nemaleppninnar

Sigbór Sigurjónsson

#### Starfsgreinaráð í matvæla- og veitingagreinum

Sigbór Sigurjónsson  
varamaður: Trausti Víglundsson

#### Starfsgreinaráð um náttúrunýtingu

Kristín Hrönn Þráinsdóttir  
varamaður: Kalla B. Karlsdóttir

#### Fagnefnd leiðsögunáms

Óskar Guðjónsson

#### Samstarfsnefnd SAF og Félags leiðsögumanna

Þráinn Vigfússon  
Ragnheiður Valdimarsdóttir

#### Stjórn Endurmenntunarsjóðs leiðsögumanna

Berglaug Skúladóttir  
Kristín Hrönn Þráinsdóttir

#### Samvinnunefnd um svæðisskipulag hálendisins

##### Áheyrnarfulltrúi SAF:

Einar Bollason  
varamaður: Garðar Vilhjálmsson

#### Ferðamálasetrið Akureyri

Áslaug Alfreðsdóttir

#### Þróunarfélag miðborgarinnar

Jakob Magnússon  
varamaður: Guðvarður Gíslason



## FUNDIR



*Það var fjölmenni í Súlnasalnum.*

### Aðalfundur SAF árið 2004

Aðalfundur Samtaka ferðaþjónustunnar árið 2004 var haldinn 25. mars á Radisson SAS Hótel Sögu og sóttu alls 260 manns fundinn. Jón Karl Ólafsson formaður SAF setti fundinn með ræðu og ræddi vítt og breitt um stöðu ferðaþjónustunnar. Sagði hann m.a. að undanfarið hefði farið fram viðtæk stefnumótunarvinna innan samtakanna og hefðu þar verið sett skýr markmið. Sagði hann samtökin vilja með aðgerðum stefnumótunarinnar tryggja að ferðaþjónustan verði áfram ein af meginstöðum íslensks efnahagslífs. Lagði hann áherslu á að til þess að þetta mætti ganga eftir yrði að tryggja betri arðsemi fyrirtækja í ferðaþjónustu og að greinin verði talin áhugaverður fjárfestingarkostur hjá innlend-



*Sigurður Helgason og Addý Ólafsdóttir voru mætt ásamt fleira Flugleiðafólki.*

um sem erlendum fjárfestum. Sturla Böðvarsson, samgönguráðherra, boðaði að átakið Iceland Naturally í Bandaríkjunum yrði fært yfir til Evrópu. Hann sagði að í ljósi þeirrar reynslu sem fengist hefði með Iceland Naturally vestanhafs hefði hann verið áhugasamur um að sams konar átaki yrði hleypt af stokkunum í Evrópu enda væri hún mikilvægasta markaðssvæði íslenskrar ferðaþjónustu. Rannsóknir verða gerðar í Evrópu og slagorð og merki hannað í samræmi við niðurstöður undir merkjum Iceland Naturally. Andri Már Ingólfsson, forstjóri Heimsferða, og Hreiðar Már Sigurðsson, bankastjóri KB banka, héldu áhugaverðar ræður um fjárfestingar í atvinnugreininni

### Nýsköpunar- og vöruþróunarsjóður SAF

Á aðalfundinum var lögð fram tillaga stjórnar SAF um að stofna nýsköpunar- og vöruþróunarsjóð. Hlutverk sjóðsins er að hvetja fyrirtæki innan SAF til nýsköpunar og vöruþróunar með því að veita verðlaun/viðurkenningar fyrir athyglisverðar nýjungar og vöruþróun. Var hún samþykkt.

### Stefnumótun SAF

Stefnumótun samtakanna var kynnt á aðalfundinum og nær hún yfir tímabilið 2004-2012. Jón Karl Ólafsson, formaður SAF, sagði frá tildrögum og framkvæmd verkefnisins og kynnti framtíðarsýn og helstu þætti. Stjórn SAF ákvað á síðasta starfsári að minnast 5 ára afmælis samtakanna með því að fara í stefnumótunarvinna en



Grímur Sæmundsen og Páll Kr. Pálsson, sennilega að ræða um fjárfestingar.

þátt í henni tóku stjórnin og fulltrúar allra fagnefnda auk starfsmanna. Sævar Kristinsson, ráðgjafi, starfaði með hópnum. Stefnumótunin var prentuð og henni dreift á aðalfundinum.

### Lagabreytingar

Á aðalfundinum voru samþykktar talsverðar breytingar á lögum samtakanna. Burt féllu fjölmörg bráðabirgðaákvæði sem giltu í 5 ár frá stofnun SAF og því tímabært að fella þær út úr lögnum. Áherslubreytingar voru gerðar í tilfni af stefnumótun samtakanna o.fl.



Jón Karl Ólafsson, formaður SAF, í ræðustól.

### Ályktanir

Eftirtaldar ályktanir voru samþykktar:

#### Ályktun stjórnar

Aðalfundur Samtaka ferðaþjónustunnar haldinn á Radisson SAS Hótel Sögu fimmtudaginn 25. mars 2004 fagnar stefnuýfirlýsingu ríkisstjórnarinnar þar sem hvatt er til að nýta sóknarfæri ferðaþjónustunnar eins og kostur er og að greininni verði sköpuð sambærileg rekstrarskilyrði og í samkeppnislöndunum. Samtökin telja að samstarf stjórnvalda og atvinnulífisins sé vænlegasta leiðin til að byggja upp farsælt atvinnulíf í landinu. Fundurinn bendir á að ferðaþjónusta er sú atvinnugrein sem hentar hvað best til að taka við þegar hefðbundnar frumvinnslugreinar draga úr starfsemi og hentar sérstaklega



Frá vinstri: Hreiðar Már Sigurðsson, Andri Már Ingólfsson, Sturla Böðvarsson, samgönguráðherra, Erna Hauksdóttir, framkv.stjóri SAF, Ari Edwald sem var fundarstjóri.

vel fyrir landsbyggðina þar sem hún byggir á notkun staðbundinna aðfanga s.s. náttúruvegurð. Ferðaþjónustan er í mörgum tilfellum vænlegasti kosturinn í atvinnusköpun, því er mikilvægt að áform stjórnvalda nái fram að ganga. Samtök ferðaþjónustunnar skora á ríkisstjórn Íslands að lækka neðra þrep virðisaukaskatts úr 14% í 7% og að ferðaþjónustufyrirtæki greiði skatt í lægra þrepi.

#### Ályktun stjórnar um áfengisgjöld

Aðalfundur Samtaka ferðaþjónustunnar haldinn 25. mars 2004 mótmælir þeim himinháa áfengisgjöldum sem veitingastöðum sem og öðrum neytendum er gert að greiða á Íslandi. Bilið stækkar stöðugt milli áfengisgjalda á Íslandi og í ESB löndunum sem við berum okk-



ur gjarnan saman við enda í harðri samkeppni um ferðamanninn

Ferðamenn líta á vín og bjór sem hluta máltíðarinnar og því hafa há gjöld mikil áhrif. Íslensk ferðþjónusta er í mjög harðri samkeppni á alþjóðamarkaði og skattar og gjöld verða að vera með svipuðum hætti og í helstu samkeppnislöndum. Skorað er á ríkisstjórn Íslands að færa áfengisgjaldið til samræmis við það sem gildir í löndum Evrópusambandsins í samræmi við ákvæði í stefnuýfirlýsingu hennar.

### Ályktun gististaðanefndar

Aðalfundur gististaðanefndar SAF, haldinn 25. mars 2004, skorar á stjórn samtakanna að hlutast til um að gildandi flokkunarkerfi gististaða á Íslandi verði viðhaldið. Jafnframt skorar fundurinn á stjórn samtakanna að taka að sér rekstur flokkunarkerfisins.

### Ályktun ferðaskrifstofunefndar

Fundur ferðaskrifstofunefndar beinir því til stjórnar SAF að starfi sýningarnefndar verði haldið áfram og unnið áfram með þá skýrslu sem komin er til stjórnar. Einnig að ferðþjónustan eigi meira frumkvæði í að markaðssetja Ísland sem heild.

Fundur ferðaskrifstofunefndar beinir því til stjórnar SAF að reglum um fagnefndir verði breytt þannig að nefndir geti kosið allt að tvo varamenn til þess að halda fjölda í nefnd ef fulltrúar hætta. Einnig verði gert ráð fyrir því að þeir sem hætta í greininni á starfstíma nefnda hætta sjálfkrafa í nefndinni.

### Markaðstorg SAF

Sú tilraun var gerð í tengslum við aðalfund að halda heils dags markaðstorg í stað þess að hafa það í 2–3 klukkustundir inni á aðalfundinum sjálfum. Það er mál manna að mjög vel hafi tekist til. Tæplega 60 fyrirtæki innan SAF kynntu þjónustu sína á torginu auk nokkurra fyrirtækja sem þjóna atvinnugreininni. Starfsfólk ferðaskrifstofanna heimsótti markaðstorgið og var jafnan líflegt um að litast. Margar ferðaskrifstofur hafa ákveðið að nota þennan vettvang til þess að ræða við birgja alls staðar að af landinu og augljóst eftir þessa tilraun að markaðstorgið er komið til að vera með þessum hætti. Samkvæmt könnun sem gerð var í kjölfarið kom fram að bæði sýnendur og ferðaskrifstofurnar voru ánægð með þessa nýju tilhögun.



Spjallað yfir kaffibolla. Eiríkur Friðriksson frá Hótel Cabin, Pétur Snæbjörnsson frá Hótel Reynihlíð og Stefán Sigurðsson, Perlunni



Þórunn Óskarsdóttir, Ferðakompaníinu, Helga Lára Guðmundsdóttir og Úlfar Antonsson frá Íslandsferðum.



Svipmynd frá markaðstorgi. Helga Ingimundar kynnir hvalaskoðun

## FÉLAGSFUNDIR OG NÁMSKEIÐ

**2. apríl 2004 – kynningarfundur um móttöku kínverskra ferðamanna, haldinn í Húsi atvinnulífsins í samvinnu við Útflutningsráð.** Á fundinum talaði Katharine Strue frá danska ráðgjafafyrirtækinu Viewpoint Communication um reynslu Dana af móttöku Kínverja.

**13. maí 2004 – Blaðamannafundur var haldinn ásamt öðrum samtökum atvinnulífsins um þá skattahækkun á atvinnulífið sem er samfara upptöku oliugjalds.**

**31. ágúst 2004 – Opinn fundur bílaleigunefndar var haldinn í fundarsal SAF.** Fulltrúi Rannsóknarnefndar flugslysa fjallaði um rannsókn á umferðaslysum meðal erlendra ferðamanna.

**2. september 2004 – Opinn fundur veitinganefndar var haldinn í fundarsal SAF.** Fór nefndin yfir helstu hagsmunamál á aðgerðarlista sínum og urðu almennar umræður.

**15. september 2004 – Fundur hótelmanna um tekjukannanir þær sem Deloitte vinnur fyrir SAF.**

**27. september 2004 – Almennur félagsfundur SAF var haldinn á Hótel Ísafirði.**

**30. september 2004 – Almennur félagsfundur SAF var haldinn á Hótel Héraði Egilsstöðum.**

**7. október 2004 – Almennur félagsfundur SAF var haldinn á Narfastöðum í Reykjadal.** Fundur þessi var einn nokkurra sem haldnir hafa verið út um land Hafa þetta verið líflegir og skemmtilegir fundir þar sem rætt hefur verið um stefnu SAF og helstu hagsmunamál. Mikið hefur verið



Frá félagsfundum á Narfastöðum.

rætt um markaðsmál, samvinnu og gæða- og öryggismál. Það er nauðsynlegt í starfi samtakanna að halda slíka fundi um land allt til þess að hafa sem best tengsl við fyrirtækin.

**4.–7. nóvember 2004 – Kynnisferð hótél- og veitingamanna til Danmerkur.** Haldnir voru fundir með hinum ýmsu deildum í HORESTA, dönsku hótél- og veitingasamtökunum, auk þess sem fyrirtæki og stofnanir voru heimsótt. Var mikil ánægja með þessa ferð sem þótti bæði fróðleg og ánægjuleg í alla staði.

**19. nóvember 2004 – Fundur þar sem Nýsköpunarverðlaug SAF voru veitt í fyrsta skipti. Fundurinn var haldinn á Radisson SAS Hótel Sögu.** Örn D. Jónsson, prófessor í frumkvöðlafræðum við HÍ, hélt ræðu. Þar næst afhenti Jón Karl Ólafsson, formaður SAF, verðlaunin, peningaupphæð kr. 250.000 og verðlaunaskjöld til Yngva Ragnars Kristjánssonar á SEL Hótel Mývatni fyrir nýsköpun utan háannar. Viðurkenningu hlaut Dýri Jónsson, Hótel Öldunni á Seyðisfirði, fyrir svokallað húsaþótel.

**17. janúar 2005 – Almennur félagsfundur SAF var haldinn á Hótel Keflavík.** Eins og á fyrri fundum mætti formaður og framkvæmdastjóri SAF og ræddu helstu hagsmunamál og stöðu greinarinnar.

**28.–30. janúar 2005 – DINE AID áttak íslenskra veitingamanna.** Heimssamtök matreiðslumanna höfðu forgöngu um söfnun á peningum til stuðnings þeim sem komust af í hamförunum í Asíu. Markmið verkefnisins var að vinna að endurmenntun fólksins í veitingagreinum, á meðan enga atvinnu er að hafa. Klúbbur matreiðslumeistara, Samtök ferðaþjónustunnar og MATVÍS stóðu að framkvæmdinni hér á landi og tóku 100 veitingastaðir þátt.

**17. febrúar 2005 - Málþing um virði ferðaþjónustunnar og fjárfestingar var haldið á Hótel Nordica.** Sturla Böðvarsson, samgönguráðherra, flutti ávarp við setningu málþingsins. Að því loknu fjallaði Hallgrímur Snorrason, hagstofustjóri, um virði ferðaþjónustunnar, Edda Rós Karlsdóttir, forstöðumaður greiningardeildar Landsbanka Íslands, fjallaði um fjárfestingar í ferðaþjónustu. Að lokum voru pallborðsumræður sem fyrirlesarar tóku þátt í auk Jóns Karls Ólafssonar, formanns SAF, sem stýrði umræðum, Hrannar Greipisdóttur, Hótel Sögu og Sævars Skaptasonar, Ferðaþjónustu bænda.



## SAMNINGAR SAF – BESTU KJÖR

### Samningur við STEF

Samningur er í gildi milli SAF og STEF um samskipti aðila m.a. um að hótél og veitingahús fái 30% afslátt af gjaldskrá. Samningur þessi hefur verið mjög mikilvægur, ekki síst fyrir krár og aðra skemmtistaði sem greiða há gjöld.

### Samningur við VISA

Í gildi er samningur milli SAF og VISA um þjónustugjöld vegna bæði debet- og kreditkorta. Um er að ræða lægri þjónustugjöld en fyrirtæki utan samtakanna búa við.

### Samningur við Kreditkort h.f.

Samtök ferðabjónustunnar gerðu á starfsárinu nýjan samning við Kreditkort h.f. um stórlækkun á ábyrgðar- og þjónustugjöldum og gildir það fyrir öll fyrirtæki í SAF. Kreditkort h.f. höfðu áður tekið þá ákvörðun að leggja álag á erlend kort og mótmæltu samtökin því harðlega.

### Samningur við Kortabjónustuna

Í gildi er samkomulag við Kortabjónustuna ehf um að heildarþóknun félagsmanna SAF til PBS og Kortabjónustunnar verði 2,3-2,5% vegna VISA og Eurocard/Mastercard kreditkortafærslna. Ekkert aukalegt álag er fyrir erlend kort.

### Samningur við Íslandsbanka

SAF og Íslandsbanki eru með samkomulag um að félagsmenn SAF njóti hagstæðra kjara við gerð framvirkra samninga og valréttta, bankinn mun veita félagsmönnum almenna ráðgjöf um gerð afleiðusamninga og dreifa til þeirra kynningarefni um áhættustýringu og afleiðusamninga. Íslandsbanki heldur námskeið fyrir félagsmenn þeim að kostnaðarlausu og veitir ráðgjöf til þeirra.

### Samningur við Norðurljós vegna PUBtv

SAF og Norðurljós eru með samning sín á milli um 20% afslátt til handa félagsmönnum SAF af verði sem tekið er fyrir aðgang að PUBtv. Veitingastaðir sem veita viðskiptavinum sínum aðgang að beinum útsendingum af íþróttaviðburðum o.fl. var frá og með 1. júlí 2002 gert að greiða fyrir þau réttindi og er aðgangur að Stöð 2 og SÝN innifalinn.

### Samningur við Flugfélag Íslands

Í gildi er samningur milli SAF og Flugfélags Íslands um vildarkjör fyrir félagsmenn SAF. Flugfélagið gefur út flugkort í þessu skyni og sækja félagsmenn um kortið. Það veitir félagsmönnum a.m.k. 25% afslátt af fullu flugverði.

## ÚTGÁFA SAF

### Kynningarbæklingur SAF

SAF gefa út kynningarbækling um samtökin, tilgang þeirra, rökin fyrir því hvers vegna fyrirtæki í ferðabjónustu eiga að taka þátt í hagsmunabaráttunni, um það sem helst hefur áunnist o.fl. Með þessu móti er handhægt að kynna starfið fyrir utanfélagsfyrirtækjum og öðrum þeim sem þurfa að vita af því.

### Forvarnarhandbók fyrir gististaði

SAF gáfu síðastliðið haust út forvarnarhandbók fyrir gististaði. Í handbókinni er fjallað um áhættugreiningu, forvarnir og viðbrögð við helstu váatburðum sem geta gerst inni á gistihúsi eða haft þar áhrif, en þar má nefna

eldsvoða, slys og dauðsföll, fárviðri, jarðskjálfta, þjófnaði, bilun í rafmagni og lögnum, hótanir og rán. Um er að ræða yfirgripsmikið efni sem nauðsynlegt er að allir stjórnendur og lykilstarfsmenn á gististöðum kunnir. Fyrirtækið Meton ehf vann bókina í samstarfi við SAF. Gríðarmikill kostnaður fylgir gerð slíkrar handbókar, sem unnin er frá grunni, en góðir styrkir frá Starfsmenntaráði, Sjóvá-Almennum, Tryggingamiðstöðinni og VÍS gerðu það kleift. Er handbók þessi liður í öryggisstarfi SAF.

### Umferðabæklingur

SAF vann að útgáfu umferðabæklingis í samvinnu við



Umferðarráð og Sjóvá-Almennar. Er hann sérstaklega ætlaður erlendum ferðamönnum sem ekki þekkja til aðstæðna og er hann gefinn út á nokkrum tungumálum. Er honum m.a. dreift hjá öllum bílaleigum SAF þar sem hann er afhentur með bíllyklinum. Er þetta liður í öryggisstarfi SAF og gert ráð fyrir að með útgáfu hans uppfylli bílaleigur þá lögboðnu kvöð að vara erlenda ferðamenn við malarvegum og lausagöngu búfjár.

### Staðfesting farþega í afþreyingarferðum

SAF hafa gefið út eyðublað á íslensku, ensku, þýsku og frönsku þar sem farþegar í afþreyingarferðum staðfesta ýmsar upplýsingar með undirskrift sinni s.s. að þeir hafi kynnt sér öryggisreglur fyrirtækisins og muni fara að þeim, hafi ökuréttindi vegna vélsleðaferða, séu ekki undir áhrifum áfengis o.fl. Eyðublöðin eru á heimasíðu SAF.

### Atvikaskýrsla

SAF hafa gefið út eyðublað þegar gera þarf skýrslu um slys eða óhöpp sem gerst hafa í ferð eða við afþreyingu. Afþreyingarnefnd SAF vann eyðublaðið. Ef slys ber að höndum fylla viðstaddir starfsmenn út eyðublaðið og láti viðkomandi skrifa undir því oft vill gleymast fljótt hvernig slys eða óhapp bar að, hverjir voru vitni og hvað var gert. Eyðublaðið er á heimasíðu SAF.

### Gátlisti um viðbrögð við slysum

SAF hafa gefið út gátlista um viðbrögð við slysum sem afþreyingarnefnd SAF hefur unnið og er ætlast til að starfsmenn í afþreyingarferðum og öðrum hópferðum hafi hann ætíð handbæran. Auk þess er mælt með að fyrirtækin hafi gátlistann í sjúkrakössum. Útgáfa þessi er liður í því öryggisstarfi sem afþreyingarnefndin hefur unnið með ýmis konar útgáfu.



Þátttakendur í Hagvöxtur á heimaslóð.

### Skýrsla um vottunarkerfi í umhverfismálum

Handbær er skýrsla sem Stefán Gíslason umhverfisstjórnunarfræðingur tók saman fyrir SAF en um er að ræða yfirlit yfir þau vottunar- og viðurkenningarkerfi sem notuð eru í umhverfismálum ferðaþjónustunnar á Norðurlöndunum og eftir atvikum í öðrum löndum Evrópu. Þessi kerfi eru býsna mörg, bæði fyrir áfangastaði og fyrirtæki, og auðvelt að rugla þeim saman. Það er því mjög gagnlegt að lesa skýrsluna og átta sig þannig á þessum málum. Skýrslan er á heimasíðu SAF.

### Leiðbeiningar um samskipti ferðaskrifstofa og afþreyingarfyrirtækja

Hjá SAF eru til leiðbeiningar um samskipti afþreyingarfyrirtækja og ferðaskrifstofa sem unnar voru af fulltrúum afþreyingarnefndar og ferðaskrifstofunefndar SAF. Markmið leiðbeininganna er að aðstoða fyrirtæki til þess að eiga faglegri og betri samskipti sem leiðir til betri gæða í íslenskri ferðaþjónustu.

### Leiðbeiningar um samskipti ferðaskrifstofa og gististaða

Í gildi eru leiðbeiningar um samskipti ferðaskrifstofa og gististaða og voru þær unnar af fulltrúum ferðaskrifstofunefndar og gististaðanefndar. Í Evrópu gilda reglur (Code of Conduct) sem voru fyrir nokkrum árum gefnar út af HOTREC (hótelsamtök Evrópusambandsríkjanna) og ECTAA (ferðaskrifstofusamtök sömu ríkja). Hafa félagsmenn verið hvattir til að hafa þær viðamiklu reglur til hliðsjónar en þær er hægt að nálgast á skrifstofu SAF.

### Tekjukönnun á gististöðum

Deloitte endurskoðendur í samvinnu við skrifstofu SAF gera mánaðarlega könnun meðal gististaða á herbergjanýtingu og meðalverðum. Könnunin er gerð meðal 19 hótela um land allt. Niðurstöður birtast á heimasíðu SAF.

### Almennir alferðaskilmálar

Almennir alferðaskilmálar Samtaka ferðaþjónustunnar eru notaðir í samskiptum ferðaskrifstofa og viðskiptavina þeirra og eiga SAF samvinnu við Neytendasamtökin vegna þeirra.

### Hvernig á að hafa betra skipulag á herbergjabókunum?

Vegna kvartana um yfirbókanir á gististöðum hefur gististaðanefnd SAF unnið leiðbeiningablað um hvernig

hafa skuli betra skipulag á herbergjabókunum og hefur það verið sent til allra gististaða innan SAF

### Handklæðaspjöld

Handklæðaspjöld fyrir baðherbergi gististaða (tilmæli um að nota handklæði oftast en einu sinni) eru prentuð á vegum SAF með fjárstyrk frá umhverfisráðuneytinu og eru þau seld félagsmönnum á kostnaðarverði. Notkun slíkra spjalda hefur sparað gististöðum mikið fé með minni rafmagnseyðslu, minna þvottaefni og minni vinnu auk þess sem verið er að vernda umhverfið.

### „Ónáðið ekki“ húnaspjöld

Húnaspjöld fyrir gististaði eru prentuð á vegum SAF og VISA og send félagsmönnum að kostnaðarlausu.

### „Frátekið“ spjöld

Spjöld á borð veitingahúsa „frátekið“ eru prentuð á veg-

um SAF og VISA, bæði fyrir reyklus borð og hin þar sem reykt er. Þau eru send félagsmönnum að kostnaðarlausu.

### Reyklus morgunverður – veggspjald

SAF gefa út veggspjald sem gefur til kynna reyklusan morgunverð á fjölmörgum tungumálum.

### Límmiði um eiginleika vatnsins

SAF létu í samvinnu við SAMORKU útbúa límmiða með upplýsingum um eiginleika heita og kalda vatnsins. Textinn er á ensku, prentaður á glæra límmiða (8x14cm) sem henta til að líma upp á vegg í baðherbergjum. Miðarnir eru félagsmönnum að kostnaðarlausu

### Hagtölur SAF

SAF gefa árlega út lítinn handhægan bækling um hagtölur úr ferðaþjónustunni og þróun þeirra.

## ÝMISLEGT

### Merki SAF

Merki Samtaka ferðaþjónustunnar eru til í þremur stærðum fyrir félagsmenn, þá stærstu líma félagsmenn á útidyr fyrirtækjanna, miðstærðin er til að setja í rúður á hurðum hópbifreiðanna og minnstu miðarnir eru til að líma í glugga bílaleigubílanna. Í hugum viðskiptavina er ákveðinn gæðastimpill á fyrirtækjum sem eru félagar í samtökum viðkomandi greinar, það þýðir m.a. að viðkomandi fyrirtæki er með leyfi fyrir rekstrinum og fær upplýsingar um lög og reglur sem um reksturinn gilda.

### Borðfáni SAF

SAF eiga borðfána úr silki með merki samtakanna og eru þeir til sölu á skrifstofunni.

### Skrifstofa og starfsfólk

Skrifstofa SAF er að Borgartúni 35 í Reykjavík og er alltaf opin virka daga frá kl.8:30 til 16:30. Helstu verkefni skrifstofunnar er gerð og túlkun kjarasamninga, rekstur hinna ýmsu hagsmunamála gagnvart opinberum aðilum og öðrum, fundahöld, útgáfa fréttabréfa, alls kyns þjónusta við félagsmenn s.s. hagkannanir, ráðgjöf, upplýsingagjöf og samning-

ar við aðila um bestukjör til handa félagsmönnum o.fl. Geta félagsmenn leitað til skrifstofunnar um flest sín mál.

Framkvæmdastjóri SAF er Erna Hauksdóttir. Aðrir starfsmenn eru Þorleifur Þór Jónsson, sem er hagfræðingur samtakanna, og Marta Ragnarsdóttir sem sér um almennt skrifstofuhald.



Starfsfólk SAF, Marta Ragnarsdóttir, Þorleifur Þór Jónsson og Erna Hauksdóttir.



### Heimasíða SAF - [www.saf.is](http://www.saf.is)

Á heimasíðu SAF er að finna helstu upplýsingar um samtökin auk þess sem haldið er úti fréttum af því sem framundan er. Heimasíðan er sífelld í endurskoðuð og endurbætt eftir föngum.



### Fréttabréf

Skrifstofa SAF sendir félagsmönnum rafrænt fréttabréf þegar koma þarf nauðsynlegum upplýsingum, tilkynningum og umfjöllunum til félagsmanna. Á starfssárinu voru send út 19 fréttabréf með tölvupósti. Þau eru send til allra félagsmanna en töluvert er sent af auka-bréfum til einstakra starfsgreina auk bréfa og gagna sem senda þarf með almennum pósti.

## Áritun endurskoðenda

Við höfum endurskoðað ársreikning Samtaka ferðaþjónustunnar fyrir árið 2004. Ársreikningurinn hefur að geyma rekstrarreikning, efnahagsreikning, sjóðstreymi, yfirlit um reikningsskilaaðferðir og skýringar nr. 1 til 6. Ársreikningurinn er lagður fram af stjórnendum samtakanna og á ábyrgð þeirra í samræmi við lög og reglur. Ábyrgð okkar felst í því álitum sem við látum í ljós á ársreikningnum á grundvelli endurskoðunarinnar.

Endurskoðað var í samræmi við góða endurskoðunarvenju. Samkvæmt því ber okkur að skipuleggja og haga endurskoðuninni þannig að nægjanleg víska fáiast um að ársreikningurinn sé án verulegra annmarka. Endurskoðunin, sem tekur mið af mati okkar á mikilvæti einstakra þátta og áhættu, felur í sér greiningaraðgerðir, úrtakskannanir og athuganir á gögnum til að sannreyna fjárhæðir og upplýsingar sem fram koma í ársreikningnum. Endurskoðunin felur einnig í sér athugun á þeim reikningsskilaaðferðum og matsreglum sem notaðar eru við gerð ársreikningsins og mat á framsetningu hans í heild. Við teljum að endurskoðunin sé nægjanlega traustur grunnur til að byggja álit okkar á.

Það er álit okkar að ársreikningurinn gefi glögga mynd af afkomu samtakanna á árinu 2004, efnahag þeirra 31. desember 2004 og breytingu á handbæru fé á árinu 2004, í samræmi við lög og góða reikningsskilavenju.

Reykjavík, 7. mars 2005.

**PricewaterhouseCoopers hf**



löggiltur endurskoðandi.





## Rekstrarreikningur ársins 2004

	Skýr.	2004	2003
<b>Rekstrartekjur</b>			
Félagsgjöld .....		29.524.242	27.307.000
Aðrar tekjur .....	1	4.504.447	3.844.962
		<u>34.028.689</u>	<u>31.151.962</u>
<b>Rekstrargjöld</b>			
Laun og launatengd gjöld .....	2	16.543.444	15.088.920
Annar rekstrarkostnaður .....	3	10.628.125	11.707.347
Rekstur fasteignar .....	4	727.660	1.448.332
Fyrningar .....	5	695.351	700.866
		<u>28.594.580</u>	<u>28.945.465</u>
<b>Rekstrarhagnaður</b>		5.434.109	2.206.497
<b>Fjármunatekjur og (fjármagnsgjöld)</b>			
Vaxtatekjur og verðbætur .....		1.845.695	706.150
Vaxtagjöld og verðbætur .....		(215.707)	(181.488)
		<u>1.629.988</u>	<u>524.662</u>
<b>Hagnaður ársins .....</b>		<b><u>7.064.097</u></b>	<b><u>2.731.159</u></b>

# Efnahagsreikningur 31. desember 2004

## Eignir

	Skýr.	2004	2003
<b>Fastafjármunir</b>	<b>6</b>		
Borgartún 35 .....		24.946.653	25.477.272
Áhöld og tölvubúnaður .....		878.925	900.988
		<u>25.825.578</u>	<u>26.378.260</u>
<b>Áhættufjármunir og langtímakröfur:</b>			
Skuldabréfaeign .....	8	1.758.082	1.953.009
Sjóðsbréf Íslandsbanki .....		20.073.691	11.512.728
		<u>21.831.773</u>	<u>13.465.737</u>
<b>Fastafjármunir samtals</b>		47.657.351	39.843.997
<b>Veltufjármunir</b>			
Bankainnstæður .....		4.755.641	2.620.488
Viðskiptakröfur .....		11.013.296	13.112.265
Næsta árs afborganir af langtímakröfum .....	8	231.835	223.201
Óinnheimtir vextir og verðbætur .....		5.804	45.580
		<u>16.006.576</u>	<u>16.001.534</u>
<b>Eignir samtals</b>		<b><u>63.663.927</u></b>	<b><u>55.845.531</u></b>

## Eigið fé og skuldir

	Skýr.	2004	2003
<b>Eigið fé</b>			
Óráðstafað eigið fé .....	5	51.536.532	44.472.435
		<u>51.536.532</u>	<u>44.472.435</u>
<b>Skammtímaskuldir</b>			
Ýmsir skuldheimtumenn .....		11.004.305	10.373.096
Fyrirfram innheimtar tekjur .....		1.123.090	1.000.000
		<u>12.127.395</u>	<u>11.373.096</u>
<b>Eigið fé og skuldir samtals</b>		<b><u>63.663.927</u></b>	<b><u>55.845.531</u></b>

## Sjóðstreymi ársins 2004

	Skýr.	2004	2003
<b>Rekstrarhreyfingar</b>			
Hreint veltufé frá rekstri:			
Hagnaður ársins		7.064.097	2.731.159
Rekstrarliðir sem hafa ekki áhrif á handbært fé:			
Afskriftir	6	695.351	700.866
Sölutap fasteignar		0	236.046
Reiknaðir vextir og verðbætur á verðbréfaeign		(1.234.842)	(578.835)
Veltufé frá rekstri		6.524.606	3.089.236
Breyting á rekstrartengdum eignum og skuldum			
(Hækkun) lækkun viðskiptakrafna		2.098.969	5.000.802
(Lækkun) hækkun skammtímaskulda		754.299	443.274
		2.853.268	5.444.076
<b>Handbært fé frá rekstri (til rekstrar)</b>		9.377.874	(1.468.292)
<b>Fjárfestingahreyfingar</b>			
Keypt áhöld, tæki og tölvubúnaður	6	(142.669)	(376.423)
Seld fasteign		0	11.000.000
Keypt skuldabréf		0	(2.200.000)
Afborganir skuldabréfaeignar.		256.662	54.999
Greitt vegna Borgartúns 35	6	0	(473.701)
Keypt verðbréf		(28.500.000)	(26.800.000)
Seld verðbréf		21.143.286	17.000.900
		(7.242.721)	(1.794.225)
<b>Hækkun á handbæru fé</b>		2.135.153	(3.262.517)
Handbært fé í ársbyrjun		2.620.488	5.883.005
<b>Handbært fé í árslok</b>		4.755.641	2.620.488