

24. Ferðamálaráðstefna Ferðamálaráðs Íslands haldin á Höfn í Hornafirði 27.-28. október 1994

Dagskrá

Fimmtudagur 27. október

- kl. 10:00 Setning: [Birgir Þorgilsson](#), formaður Ferðamálaráðs Íslands
- kl. 10:10 Ávarp: [Hr. Halldór Blöndal](#), samgönguráðherra.
- kl. 10:20 Ávarp: [Sturlaugur Þorsteinsson](#), bæjarstjóri á Höfn í Hornafirði.
- kl. 10:30 **Tryggingar í ferðaþjónustu**
[Benedikt Jóhannesson](#), tölfræðingur.
- kl. 10:50 [Umræður og fyrirspurnir.](#)
- kl. 11:45 **Hádegishlé.**
- kl. 13:30 **Ferðamálaráð Íslands, verkefni og störf.**
[Magnús Oddsson](#), ferðamálastjóri.
- kl. 13:50 [Umræður og fyrirspurnir.](#)
- kl. 14:30 **Kaffihlé.**
- kl. 14:50 **Framtíðarskipan upplýsingamála.**
[Jón Birgir Jónsson](#), ráðhettisstjóri.
- kl. 15:30 **Fundarhlé.**
- kl. 17:00 Uppákoma í boði heimamanna.

Föstudagur 28. október

- kl. 09:00 **Ferðaátakið "Ísland, sækjum það heim".**
[Davíð Stefánsson](#), formaður framkvæmdanefndar Alþingis.
- kl. 09:20 Umræður og fyrirspurnir.
- kl. 10:30 **Kaffihlé.**
- kl. 10:50 **Breytingar á lögum um skipulag ferðamála, reglugerð um ferðaskrifstofur.**
Þórhallur Jónsson, aðstoðarmaður samgönguráðherra.
- kl. 11:10 [Umræður og fyrirspurnir.](#)
- kl. 12:00 **[Stefnumörkun í ferðaþjónustu.](#)**
Almennar umræður um nokkra þætti.
- kl. 13:00 **Hádegishlé.**
- kl. 14:15 [Almennar umræður og ályktanir.](#)
- kl. 17:00 [Ráðstefnuslit.](#)
- kl. 19:00 Móttaka í boði samgönguráðherra.
- kl. 20:00 Kvöldverður í boði heimamanna.

Ráðstefnustjórar:

Baldur Kristjánsson og Svava Kristbjörg Guðmundsdóttir.

Birgir Þorgilsson
Formaður Ferðamálaráðs Íslands.

Halldór Blöndal, samgönguráðherra, Sturlaugur Þorsteinsson, bæjarstjóri, ágætu ráðstefnugestir.

Ég býð ykkur öll velkomin til 24. Ferðamálaráðstefnu Ferðamálaráðs Íslands og flyt öllum þeim, sem þátt tóku í Ferðamálaráðstefnunni á Hótel Reynihlíð s.l. haust, ekki síst heimamönnum í Mývatnssveit, bestu þakkir fyrir síðast.

Mörg og merkileg málefni hafa verið til umfjöllunar á fyrsta starfsári þess Ferðamálaráðs sem nú situr og haldið hefur 7 fundi á starfsárinu, en stjórnarfundir er 20 talsins. Of langt mál væri að rifja þau öll upp nú, en ég vil þó nefna nokkur atriði sem hæst ber í mínum huga.

1. Ný lög um ferðamál tóku gildi, sem m.a. fólu í sér að fjölgað var í stjórn Ferðamálaráðs úr fimm í sjö. Þó svo nokkur gagnrýni hafi komið fram hygg ég að margt í þeim sé til bóta, en lög og reglugerðir þessarar ungu atvinnugreinar þurfa, eðli hennar samkvæmt að vera í stöðugri endurskoðun. Lögin verða til frekari umfjöllunar undir sérstökum dagskrárlið og ég vænti þess að ráðstefnugestir setji þá fram nýjar rökstuddar tillögur og hugmyndir.

2. Á 590. fundi ráðsins var Markaðsnefnd og Umhverfisnefnd falið að yfirfara og endurskoða samþykktar tillögur fyrra ráðs um stefnumörkun í þessum málaflokkum. Ég álít slík vinnubrögð eðlileg og sjálfsögð og vona að þeirri vinnu ljúki fljóttlega. Sem dæmi um hversu fljótt spár um fjölda erlendra ferðamanna og gjaldeyrstekjur úreldast má nefna, að spáin frá 1992 um 6% aukningu á báðum þessum sviðum stenst enganveginn á yfirstandandi ári.

3. Starfshópur samgönguráðuneytisins um framtíðarskipan upplýsingasetra fyrir ferðamenn hefur lokið störfum og verða niðurstöðurnar kynntar á þessari ráðstefnu.

4. Eftir mikil fundahöld og viðræður við hagsmunaaðila tókst að tryggja áframhaldandi rekstur Upplýsingamiðstöðvarinnar í Reykjavík. Fyrir það vil ég þakka forráðamönnum Reykjavíkurborgar á vettvangi ferðamála, svo og þeim sem lögðu fram fé til starfseminnar.

5. Miklum fjármunum, á okkar mælikvarða, var varið til auglýsingaherferða innanlands og utan. Ég vil þakka öllum samstarfsaðilum Ferðamálaráðs fyrir þeirra miklu fjárframlög, en stærstir í því tilliti voru Flugleiðir, Olíufélagið hf. Og Mjólkursamsalan. Stærstur er þó þáttur ráðherra ferðamála, Halldórs Blöndal því að án hans atorku og framsýni hefði hvorugu átakanu verið hrundið í framkvæmd.

6. Þann 7. júlí s.l. hélt Ferðamálaráð afmælisfund í tilefni þess að 30 ár voru liðin frá stofnun ráðsins. Við það tækifæri flutti Ágúst Hafberg okkur yfirlit yfir

Þessi liðin ár og Þórhallur Jósefsson tók sér kristalskúluna í hönd og spáði um framtíðina. Ég hefi oft síðan gluggaði í bæði erindin og ráðlegg ykkur að gera það einnig þegar að tóm gefst til, enda eru þau bæði fróðleg og skemmtileg aflestrar og munu síðar verða hluti af sögu íslenskra ferðamála, sem nauðsynlegt er að hefjast handa um að rita.

7. Ferðakaupstefnan VESTNORDEN, sú 9. í röðinni var haldin í Hafnarfirði í s.l. mánuði. Flestri munu nú sammála um að þessar samkomur séu einn þýðingarmesti atburðurinn í sölu- og markaðsmálum ferðaþjónustunnar.

8. Síðast en ekki síst vil ég nefna opnun Ferðamálaráðs í höfuðstað Norðurlands, Akureyri. Sú starfsemi sem þar fer fram er þýðingarmikil og vaxandi þáttur í ferðaþjónustunni. Umhverfismálin hafa verið vistuð hjá þessari nýju skrifstofu. Á þeim vettvangi verður ekki lengur undan því skotist að grípa til margra og kostnaðarsamra aðgerða nú þegar. Framtíð atvinnugreinarinnar ræðst að miklu leyti af því hvernig okkur tekst til við varðveislu þessa fjöreggs.

Ég læt nú lokið upptalningu þessari, þó svo margt fleira mætti tína til. Helstu verkefni næsta árs, og raunar næstu ára, að mínum dómi, er að finna á minnisblaði í 6 liðum sem lagt verður til grundvallar umræðunum síðar á ráðstefnunni.

Í maímánuði 1968 var síðast haldin Ferðamálaráðstefna hér á Höfn í Hornafirði og sóttu hana u.þ.b. 50 fulltrúar ferðaþjónustufyrirtækja. Það ár heimsóttu 40.500 erlendir ferðamenn Ísland. Þessir þátttakendur höfðu óbilandi trú á framtíðarmöguleikum íslenskrar ferðaþjónustu og hafa síðan unnið marga sigra við frumstæðar aðstæður og í baráttu við skilningsleysi og þröngsýni annarra. Höfn í Hornafirði hefur ævinlega verið mér ákaflega kær staður, en ekki síður einstakir menn hér, sem ég hefi átt að vinum og nánum samstarfsmönnum á vettvangi flugmála og ferðamála.

Ég vil sérstaklega nefna þrjá umboðsmenn Flugfélags Íslands og síðar Flugleiða, þá Sigurð Ólafsson, Þorbjörn son hans og Vigni son Þorbjarnar, en hann gegnir nú þessu starfi, sem segja má að gangi í arf í beinan karlegg. Af þessum mönnum öllum gæti ég sagt ykkur margar skemmtilegar sögur, en það býður betri tíma. Árni vinur minn og afmælisbróðir Stefánsson var hér hóteltjóri þegar Ferðamálaráðstefnan var haldin á hóteli hans 1968 og enn er hann jafn áhugasamur og fullur starfsorku og forðum. Ég flyt þeim öllum einlægur þakkir fyrir þeirra þýðingarmiklu og óeigingjörnu störf í þágu íslenskra flugmála og ferðamála og persónulegar þakkir fyrir vináttu og tryggð.

Að lokum vil ég enn og aftur þakka Halldóri Blöndal, ráðherra ferðamála, fyrir áhuga hans á ferðaþjónustunni sem atvinnugrein og dugnað hans og vilja í hennar þágu. Öllu starfsfólki samgönguráðuneytisins flyt ég einnig bestu þakkir fyrir ánægjulegt samstarf og samvinnu í hvívetna.

Ráðsmönnum og stjórnarmönnum þakka ég sérstaklega ánægjulegar samverustundir og málefnalega umfjöllun á fundum ráðsins og stjórnarinnar. Nefndarmönnum í hinum ýmsu nefndum Ferðamálaráðs þakka ég ómetanlegt framlag þeirra og dugnað.

Ég vona að við eigum hér saman ánægjulegar samverustundir og umræður verði íslenskri ferðaþjónustu til framdráttar. Ég lýsi því yfir að Ferðamálaráðstefna Ferðamálaráðs Íslands 1994 er hafin.

Halldór Blöndal **Samgönguráðherra.**

Ágætu ráðstefnugestir.

Á næsta ári eru 1200 ár síðan Íslands var fyrst getið með greinargóðum hætti í heimsbókmenntunum. Það er í riti eftir Dicuil sem var írskur munkur og kennari við frönsku hirðina. Þessi bók kom úr 825 en heimilin er 1200 ára gömul því Dicuil segir svo í Íslandslýsingu sinni:

"Klerkar er dvöldust á ey þessari frá því í febrúar og þangað til í ágúst sögðu mér fyrri þrjátíu árum, að á sumarsólstöðum og dagana þar í kring væri einsog kvöldsól hyrfi þar bakvið leiti rétt sem snöggvast, þó svo að ekki yrði myrkur þessa stuttu stund, heldur verkljóst til hvers sem vera skyldi, svo sem til að tína lýs úr skyrtnu sinni, einsog væri um hábjartan dag; og ef menn væru uppá háu fjalli hyrfi þeim líklega aldrei sólin. Þeir fara með ósannindi sem skrifað hafa að ey þessi sé umkringd ís, og frá jafndægri á vori til haustjafndægra sé stöðug náttleysa, en hinsvegar samhaldin nótt milli haustjafndægra og vorjafndægra; skýra fyrrgreindir sjófarendur svo frá að þeir hafi gengið á land á eyinni þó þeir kæmu þar í miklum frosthörkum; og meðan þeir voru á eyinni skiptist á dagur og nótt nema um sólstöðurnar; en dægurs siglingu í norður frá eyinni hitta menn fyrir lagðan sjó."

Þetta er 1200 ára gömul heimild um okkar ágæta land og eins og við sjáum er hún mjög nálægt sannleikanum og greinilegt að þeir sem hana hafa skrifað hafa verið hér á ferli. Síðar auðvitað fóru að berast allskonar ævintýrasögur héðan frá landi okkar. Adam frá Brimum skrifaði í Íslandslýsingu sinni á síðari hluta 11. aldar að hér byggju villimenn sem ekki hefðu kynnst menningu og hinni sönnu trú.

"Fólkið kynni ekki einu sinni að tala heldur gnísti tönnum eins og villimenn",

sagði hann,

"en nú hefur það lært að syngja "halelújá"."

Á þessum árum er mikið skrifað um eldgos. Eldgosin flytja fjöllin á haf út eða bræða þau, fylla dali svo landið verður eins og steinlagt stræti. Hestarnir eru litlir og hvítir og allir vetrungar, stendur þar og þeir éta þurrkaðan fisk eins og

hey. Og Íslendingar meta jafnmikils hvolpa sína og syni. Þó einfaldara sé fyrir útlenda menn að fá barn en hvolp til kaups. Og við étum fisk í staðinn fyrir brauð og erum þess vegna kallaðar fiskætur.

Margvíslegar upplýsingar, sannar og lognar, eru af landi okkar. Það er hinsvegar hlutverk okkar og erindi að reyna að bera öðrum þjóum sannar fregnir af því sem hér er að gerast og vekja svo athygli á landinu að þá fýsi að heimsækja það, ekki aðeins yfir hásumarið héldu líka aðra hluta ársins. Við höfum tekið okkur margt fyrir hendur í þessu skyni. Það má segja að það ánægjulegasta sem ég hef komið nærri í þeim efnum er sá samningur sem við höfum gert við Grænlandinga um að standa saman að landkynningu. Freista þess hvort meginlandsbúa langi ekki að fara norður í heiðríkjuna og sækja eylandingana heim.

Við getum fært að því rök að a.m.k. 500 manns hafi komið hingað á síðasta sumri einungis vegna þess samstarfs okkar og Grænlandinga. Og engin vafi er á að það hefur vakið athygli erlendis, enginn vafi er á að það á eftir að færa okkur mikið í aðra hönd. Með sama hætti höfum við rætt um það við Færeyinga hvort ekki sé einnig rétt að við reynum að vinna skipulega að ferðamálum okkar saman. Ég þori ekki að segja að við Íslendingar séum stórveldi en með þessum bræðraþjóðum eigum við að hafa burði til að taka visst frumkvæði og við eigum að hafa metnað til að standa undir þeirri ábyrgð.

Ég hitti nú á dögnum fulltrúa frá Nýfundnalandi. Ég vakti athygli þeirra á því, eins og ég geri ævinlega þegar ég get, að áhugi okkar Íslendinga lýtur m.a. að því að taka upp reglulegt áætlunarflug til Kanada og hefur þá verið stefnt á Halifax sem einnig gæti orðið til þess að styrkja þessa norðurímynd landanna. Og ég lýsti áhuga mínum við þá Nýfundnalandsbúa að við værum líka reiðubúin að taka upp samstarf við þá á þessu sviði til þess að ná með þeim hætti fleiri þreifiorðum út í veröldina til þess að gera mönnum skýrari en áður sérstöðu þessara þjóða allra. Þá miklu nálægð sem við höfum við náttúruna, hvernig við lifum ekki aðeins með henni og í henni, heldur líka á henni og að okkur hafi smám saman tekist að bæta landið okkar þó svo að við höfum af því meiri og betri afnot en áður.

Ég hef kostið að byrja með þessum hætti, mér datt það í hug fyrir einu ári að byrja að tala um sauðkindur og mér skilst að ýmsum hafi þótt það skrýtið. En ég held að það sé ekki svo skrýtið því að það sem dregur menn hingað umfram annað er auðvitað hreinleiki lands okkar og líka þeir atvinnuhættir sem við búum við. Ég vil því taka undir með formanni Ferðamálaráðs sem sagði hérna áðan að umhverfismálin hlytu að vera snar þáttur í okkar starfi. Ferðapjónustan er í sjálfu sér umhverfisvæn og við kjósum að hafa bætandi áhrif á umhverfið, lifa þannig í landinu. Ég hef líka tekið eftir því að við getum náð meiri árangri á því sviði ef hlutur heimamanna og sveitarfélaga verður meiri en nú er og verður afgerandi í sambandi við vernd náttúruminja, umgengni við þær og umsjón með stöðunum.

Ég er ekki að draga úr starfi landvarða eða þeirra sem sjá um þjóðgarðana. Ég held á hinn bóginn að sjálfum muni þeim líða betur og öllum ef stjórn þessara mála fer heim í héruðin þar sem fólk hefur tilfinningu fyrir því sem er að gerast. Þar sem þeir sem leggja á ráðin vita hver eyðibýlin standa og vita af hverju sumsstaðar er sandur og annarsstaðar tré. Ég hitti mann ekki alls fyrir löngu hér í Reykjavík sem sagði mér að Mýrdalssandur væri svartur af því að sauðkindin ráfaði þar mikið um.

Á því ári sem nú er að líða höfum við reynt fyrir okkur með tvennskönar hætti. Annarsveggar auglýsingaáttak erlendis og hinsveggar hið umdeilda en árangursríka slagorð, "Ísland, sækjum það heim". Ég hygg að enginn vafi sé á að íslandsátakið, sú vinna og sú hugmynd hafi borið mikinn árangur og kannski meiri en við gerðum okkur grein fyrir og á víðari sviðum. Því er þó ekki að neita að stöku maður hefur kvartað undan því að ágangur ferðamanna sé orðinn svo mikill að óhjákvæmilegt sé að vegagerðin leggi annan og betri veg heim að býlunum. Þá hefur þetta líka orðið til þess að menn hafa fremur keypt íslenskar vörur en áður.

Þannig að það er ekki aðeins ferðapjónustan sem hefur notið góðs af áttakinu heldur líka íslenskur iðnaður og íslenskt framtak í víðustu merkingu þess orðs. Það er jákvætt og það er gott og í því er m.a. fólgin sá efnahagsbati sem við þykjumst nú sjá fram á.

Ég vil víkja sérstaklega að því markaðsátaki erlendis sem við stóðum að með Flugleiðum. ÉG hef hér í höndum minnisblað sem undirskrifað er af Pétri J. Eiríkssyni framkvæmdastjóra og Magnúsi Oddssyni ferðamálastjóra og hygg að það sé fróðlegt fyrir fundarmenn og ráðstefnugesti að heyra það sem þar stendur. Það hljóðar svo:

"Við afgreiðslu fjárlaga fyrir árið 1994 var samþykkt heimild til samgönguráðherra til að nota 40 milljónir af fé stofnana samgönguráðuneytisins til sérstaks kynningarátaks erlendis".

Flugleiðir h.f. ákváðu að leggja fram 500 milljónir til þess átaks og þá samþykkti Framleiðnisjóður að leggja fram 10 milljónir. Undirrituðum var falið að sjá um framkvæmd þessa átaks. Ákveðið var að nýta fjármunina eingöngu til beinna auglýsinga í þekktum almennum fjölmiðlum. Ástæður þess voru fyrst og fremst þær að vegna takmarkaðs fjármagns til kynningar hefur mjög lítið og nær ekkert verið um beinar auglýsingar að ræða í almennum víðlesnum fjölmiðlum á okkar markaðssvæðum. Þá var það samdóma álit þeirra sem best þekkja til að þetta væri þá þáttur sem væri nú mikilvægastur, ekki síst vegna mikilla auglýsinga samkeppnisaðila í fjölmiðlum.

Valin voru fimm markaðssvæði, Bandaríkin, Bretland, Norðurlönd, Þýskaland og Holland - Frakkland. Auglýsingarnar voru almennar að því leyti að ekki var um að ræða kynningu á neinni sérstakri vöru, heldur var Ísland kynnt sem

möguleiki í vali neytandans. Viðbrögð við auglýsingunum voru mikil og góð. Sem dæmi má nefna að til skrifstofu Ferðamálaráðs í New York bárust 15.000 fyrirspurnir sem forstöðumaður skrifstofunnar telur að megi rekja beint til auglýsinganna. Eðlilega er erfitt að meta árangur af slíkri herferð en það er samdóma álit okkar og þeirra sem starfa á mörkuðunum að til að eiga möguleika á að auka hlut okkar enn frekar sé nauðsynlegt að Ísland kynni sig áfram á sama vettvangi og samkeppnisaðilarnir.

Kosturinn við þetta átak liggur ekki síst í því að hægt var að auka stórar og áberandi auglýsingar sem einstök fyrirtæki koma aldrei til með að geta. Fyrirtækin taka aftur á móti þátt í öðrum kynningarþáttum á erlendum mörkuðum; ferðasýningum, útgáfu, fjölmiðlaheimsóknum og sérhæfðum auglýsingum. Almennar auglýsingar styðja við alla kynningarstarfsemi fyrirtækjanna á sama hátt og þær væru lítills virði ef ekki væru til staðar fjölbreytilegt framboð íslenskra ferðapjónustufyrirtækja.

Ferðamönnum frá markaðssvæðunum fimm hefur fjölgað um 18.497, af um 20.000 gesta heildaraukningu fyrstu átta mánuði ársins. Að sjálfsögðu er ekki verið að gera því í skóna að þessi aukning sé öll tilkomin vegna átaksins. En að okkar mati á átakið verulegan þátt í árangrinum og enn eru fjórir mánuðir eftir af árinu sem útlit er fyrir að skili enn frekari aukningu. Aukning um 20.000 erlenda ferðamenn, eins og líklegt er að verði frá þessum fimm markaðssvæðum á árinu, þýðir miðað við meðal gjaldeyristekjur undanfarinna ára að hverjum erlendum gesti, um 2 milljarða í auknar gjaldeyristekjur.

Á það hefur verið bent að a.m.k. 30% af tekjum af erlendum gestum innheimtist í ríkissjóð. Ekki er því fjarri lagi að álykta að aukningin af þessum svæðum skili ríkissjóði a.m.k. 600 milljónum króna í auknar tekjur á árinu. Þessar tölur sýna eins og oft hefur verið bent á hve góð fjárfesting það er að fjárfesta í markaðssetningu og ekki síst að með aukinni samvinnu og fjármagni er hægt að ráðast í verkefni sem eru einum aðila ofviða. Flugleiðir hafa lýst yfir áhuga sínum á að taka þátt í slíku samstarfi áfram og því hljótum við að hvetja til þess að leitað verði leiða til að leggja fram árið 1995 a.m.k. sömu fjármuni frá ríkisvaldinu og árið 1994 til áframhaldandi kynningarstarfa.

Það hefur sýnt sig að hægt er að ná árangri og líkurnar vaxa í samræmi við það heildarfjármagn sem fæst. Svo mörg voru þau orð. Því miður sé ég ekki að á næsta ári hafi ríkið bolmagn til að leggja jafn mikið fé fram til þessa verkefnis en við munum leita samstarfs við sveitarfélög og reyna að öngla saman einhverjum gráðasméri til þess að standa undir kynningarstarfsemi af þessu tagi sem vafalaust hefur skilað góðum árangri.

Ég vil koma því hér að, að Ferðamálaráð mun nú taka yfir verkefnið "Ísland, sækjum það heim" eða eitthvað svipað og vinna að því verkefni með ferðamálasamtökunum úti á landi. Ég vil þakka bæði Mjólkursamsölunni og Olíufélaginu fyrir þeirra hlutdeild í því átaki svo og Flugleiðum og vonast til að

Það samstarf, við a.m.k. annan aðilann geti haldið áfram á næsta ári. Í tengslum við þetta átak hefur jafnframt verið tekin upp sú nýbreytni að sérstökum söguskiltum hefur verið komið fyrir, sem ég hygg að sé mjög jákvætt.

Hannes Pétursson skáld hefur eggjað okkur lögeggjan í þessum efnum með skrifum sínum m.a. með ágætri grein þar sem hann vekur athygli á því að ferðamenn stansi gjarnan við þrjá steina á leiðinni milli Reykjavíkur og Akureyrar; Hallgrímsstein, Skeljungsstein og Lurkastein. Það væri kannski rétt að gefa fleirum vitneskju en þeim sem hér eru um hvar þeir steinar eru. Ég hringdi í skáldið sjálft til að fræðast um það.

Lurkasteini ef liggur hjá,
leið vor einu sinni.
Drekkum sveinar saman þá,
Sörla beina minni.

Þessu kastaði fram Brynjólfur frá Minna-Núpi einhvertíman.

Ég sé ekki ástæðu til að hafa þessi orð fleiri. Við munum nú við afgreiðslu fjárlaga athuga það sérstaklega hvaða svigrúm við höfum til þess að halda áfram á sömu braut. Skrifstofan á Akureyri hefur sett fram athygliverða punkta og vinnur að áætlun um það hvernig við getum komið betur að umhverfismálunum en við höfum gert. Auðvitað eru verkefnin óþrjótandi. Það er ástæða til að þakka Vegagerðinni sérstaklega fyrir þann skilning sem hún hefur sýnt á þessum málum.

Við munum nú athuga hvort við getum náð fjármunum til þess að bæta úr brýnustu þörfinni, hvort sem við erum að tala þar um fjallabyggðavegi, betri aðkomu að falletum stöðum eins og fossum, eða viðkvæmum gróðursvæðum eða markaðssetningu hér heima og erlendis. Til allrar hamingju er kosturinn við litla fjármuni sá að maður reynir þá að vanda sig betur þegar maður ákveður hvernig þeim skuli ráðstafað.

Sturlaugur Þorsteinsson

Samgönguráðherra, formaður Ferðamálaráðs, ferðamálastjóri og aðrir gestir. Bæjarstjórn Hornfirðinga og Hornfirðingar allir bjóða ykkur velkomin á Ferðamálaráðstefnu sem nú er haldin hér í annað sinn. Hornafjörður sem bæjarfélag var stofnað 12. júní s.l. í kjölfar kosninga um sameiningu sveitarfélaga og er því aðeins liðlega fjögurra mánaða gamalt. Bæjarfélagði byggir þó á gömlum og traustum undirstöðum sem eru Mýrarhreppur, Nesjahreppur og Höfn. Höfn er raunar yngsta byggðarlagði af þessum þremur því fyrsta húsið var reist hér árið 1897 af Ottó Tuliníusi. Síðan hefur byggðin hér oftast verið í örum vexti og búa hér nú um 2200 manns.

Lengi var Djúpivogur verslunarstaður fyrir sunnanverða Austfirði og þar með talið fyrir Hornfirðinga. En árið 1861, eftir að fullt verslunarfrelsi var fengið var sett á fót verslun í Papósi í Lóni. Þangað sóttu Austur-Skaftfellingar verslun þar til verslunarhúsið var flutt þaðan og endurreist hér á Höfn sem fyrr segir árið 1897.

Hornafjörður er eitt fárra sveitarfélaga á Íslandi sem hægt er að segja að byggi sitt bæði á sjávarútvegi og landbúnaði, eða er hægt að segja að sé bæði sjávarpláss og sveitabyggð. Á liðnum árum og áratugum hefur vöxtur sveitarfélagsins þó fyrst og fremst verið sóttur í sjóinn. Hér fyrir utan eru einhver gjöfulustu fiskimið Íslendinga. Sjávarútvegur okkar er fjölbreytilegur og eitthvað er að hafa allan ársins hring. Hefðbundin vertíð á veturna, humar er hér á sumrin, loðna og síld á haustin. Og þessa dagana, á meðan við sitjum hérna, er verið að vinna geysilegt magn síldar til mannelis, sennilega hvergi á öllu landinu jafnmikið.

Það er lítið vitað um útveg á Hornafirði fyrr á öldum. Hinn straumþungi Hornafjarðarós hefur vafalaust gert útræði með árabátum örðugt. Það er talið fullvíst að kaupskip hafi ekki siglt um Hornafjarðarós frá því um 1600 þar til á áttunda áratug nítjándu aldar. Árið 1908 hófst vélbátaútgerð frá Hornafirði þegar útgerðarmenn frá Eskafirði sigldu til Hornafjarðar á um sjö til átta tonna vélbátum og réru héðan á vetrarvertíð. Næstu fjörtíu árin sóttu Austfirðingar vetrarvertíð frá Hornafirði og flestir urðu aðkomubátarnir árið 1945, en þá voru þeir 34 talsins.

Nú er öldin önnur. Útgerð Hornfirðinga er öflug þó hún megi nú um stundir búa við nokkuð kröpp kjör vegna hins mikla kvótaniðurskurðar. Með kröftugu og samstilltu átaki heimamanna og hafnaryfirvalda hefur á liðnum árum verið unnið að því að bæta aðstæður við Hornafjarðarós þannig að hann verði eins öruggur sjómönnum og kostur er.

Hér hef ég nefnt landbúnað og sjávarútveg sem okkar helstu tekjulindir. En það má náttúrulega ekki gleyma ferðamálunum, og alls ekki í þessum hópi. Hornfirðingar hafa tekið á í ferðamálum og byggt upp umtalsverða þjónustu á liðnum árum. Við höfum gert okkur grein fyrri því eins og margir aðrir landsmenn að í ferðaþjónustu er vaxtarbroddur sem hefur reynst okkur notadrjúgur og mun verða okkur góður búhnykkur á næstu árum.

Þegar ég lít yfir farinn veg vil ég nefna fjögur atriði sem að ég tel skipta miklu máli um farsæla uppbyggingu ferðaþjónustu. Þessi atriði eru meðal annars; sérstaða, samkeppni, samvinna og samhæfing. Ég ætla að koma aðeins nánar að þessum atriðum hér á eftir. Sérstöðunni megum við aldrei gleyma, við erum að bjóða upp á eitthvað alveg sérstakt. Fyrir okkur í Austur-Skaftafellssýslu er það augljóslega Jökull, Jökulsárlón og Lónsöræfi svo tekin séu dæmi. Þetta vita auðvitað allir sem hér eru inni, við bjóðum ekki uppá sólarstrendur eða annað í þeim dúrnum.

Ég held að ferðapjónustan verði ekki það ljós í myrkrinu sem menn hafa gert sér vonir um öðruvísi en að geta staðist samkeppni sambærilegra valkosta sem víða kunna að finnast. Þess vegna þarf uppbygging ferðapjónustu að vera með þeim hætti að kostnaður, að teknu tilliti til þeirra gæða sem uppá er boðið, sé hæfilegur og hún þar með samkeppnisfær. Góð samkeppnisaðstaða útávið verðu ekki að veruleika öðruvísi en að við stöndum okkur vel í samkeppninni innávið. Þess vegna er samkeppnin á milli fyrirtækjanna nauðsynleg og af hinu góða.

En jafnframt því að samkeppni er okkur nauðsynleg þá er samvinna okkur ekki síður mikilvæg, ekki síst innan ferðapjónustunar. Uppbygging þessarar atvinnugreinar er með þeim hætti, eins og við vitum öll, að flestir eru örðum háðir á einn eða annan hátt. Þess vegna er samvinna milli aðila mjög nauðsynleg, jafnvel þó fyrirtækin eigi í harðri og grimmi samkeppni. Samhæfing og samræming hverskonar er stór áhrifavaldur um það hvort okkur tekst vel til í uppbyggingu ferðapjónustu.

Við ákvörðun og skipulagningu fjárfestinga á vegum ríkis og sveitarfélaga þarf m.a. að taka tillit til þarfa ferðapjónustunnar. Til dæmis er augljóst að gæta þarf samræmis við gerð flugmálaáætlunar og uppbyggingar við ferðapjónustu í landshlutum. Nú er svo komið hér á Hornafirði að Hornafjarðarflugvöllur fer að verða flöskuháls í ferðapjónustunni þar sem ekki er hægt að bjóða uppá beint flug erlendis frá fyrir hópa sem sýnt hafa áhuga á því sem hér er uppá að bjóða.

Gott dæmi um samhæfingu þar sem vel hefur tekist til, þó vera kunni að slembilukka hafi nokkru um ráðið, er uppbygging skólakerfis. Ég held það hafi verið ferðapjónustunni mikill styrkur að geta nýtt heimavistir skóla sem gistirými. Skólahótelin koma að sjálfsögðu ekki í stað þeirra glæsilegu hótela sem víða hafa verið byggð, m.a. hér á Höfn í Hornafirði. En þau voru og eru engu að síður nauðsynleg. Ég velti fyrir mér hvort samhæfingar og samræmingar hafi verið gætt þegar frumvarp um ný grunnskólalög var samið, þar sem gert er ráð fyrir lengingu skólaársins. Var það gert, spyr sá sem ekki veit.

Þegar litið er til sveitarfélaganna þarf að gæta að mörgum þáttum við gerð skipulags og mannvirkja. Mér er nærtækast að taka dæmi héðan. Þegar hönnuð var og byggð þjónustumiðstöð á tjaldstæðinu á Höfn var það haft í huga að þar mætti einnig hafa leikskóla sem nýttist sem slíkur utan okkar stutta ferðamannatímabils. Á tjaldstæðinu er í dag rekinn gæsluvöllur allan ársins hring. Þegar þessi mál voru skoðuð, bæði af aðilum innan ferðapjónustunnar og innan dagvistunarinnar þá kom í ljós að þessi starfsemi fer ágætlega saman. Með þessu móti, eða álíka, getum við samnýtt fjárfestingar og þannig með samhæfingu ólíkra þátta opinberrar- og einkarekinnar þjónustu orðið betur í stakk búin til að veita góða þjónustu fyrir ferðamenn.

Þegar á heildina er litið, ekki síst þegar borið er saman við okkar næstu nágranna, finnst mér að Íslendingum hafi tekist vel upp við uppbyggingu

ferðapjónustunnar, þó alltaf megi segja að betur mætti gera. Þetta má glögglega sjá á því að fjöldi ferðamanna hefur u.þ.b. fjórfaldast frá þeim tíma þegar Ferðamálaráðstefnan var haldin hér á Höfn síðast. Ég hygg að flestir þeir sem að ferðamálum hafa starfað geti lítið stoltir og ánægðir um öxl þegar árangur uppbyggingarinnar almennt er metinn. Við höfum tiltrú á íslenskri ferðapjónustu og við erum þess alviss að næstu ár verði okkur heilladrjúg.

Góðir tilheyrendur, það er von mín og bæjarstórnar Hornafjarðar að þessi ráðstefna verði til þess að styrkja innviði íslenskrar ferðapjónustu, landsmönnum öllum til heilla. Við óskum ykkur alls hins besta á meðan á dvöl ykkar stendur og óskum ykkur góðrar heimferðar að ráðstefnu lokinni og allra heilla í framtíðinni.

Benedikt Jóhannesson

Tryggingar í ferðapjónustu.

Hugsum okkur það að á Þingvöll komi rúta full af ferðamönnum. Japanska simfóníuhljómsveitin hafi komið á Listahátíð í Hafnarfirði og á Þingvöllum staulist nú um hljóðfæraleikarar í roki og rigningu, sem sjaldan er þar samkvæmt ferðabæklingum, en svo illa hittist á í þetta skipti. Það eru taldir út úr rúttunni 67 farþegar. Eftir korters hrakningar þar sem fararstjórinn hefur staðið í skjóli og bent þessum fjórum sem kringum hann standa og lítið skilja í ensku, á fjöllin sem þeir skilja lítið í líka, þá er aftur talið inn í rúttuna. En þá eru það bara 66 sem inni rúttuna koma. Það vantar einn farþegann.

Bílstjórinn og fararstjórinn fara út og skima um. Þeir heyra smá stunu ofan úr Almannagjá. Það kemur í ljós að fiðluleikari hljómsveitarinnar hefur dottið ofaní gjótu og handleggsbrotnað. Svo illa vildi til að þetta er einleikari með hljómsveitinni sem fær eina milljón króna fyrir hverja tónleika. Fresta verður öllum þremur tónleikunum sem áttu að vera í Hafnarfirði því varafiðluleikarinn Nigel Kennedy komst ekki til Íslands. Spurningin er hver ber ábyrgðina á þessu. Gæti verið að ferðapjónustuaðilinn gæti þurft að borga Listahátíð í Hafnarfirði, umsjónarnefnd eða sérstökum fulltrúa bæjarstjóra, tugi milljóna í skaðabætur? Ef svo er hvaðan á umsjónaraðilinn að sækja þessa fjármuni. Það eru þessar spurningar og aðrar þessu líkar sem hafa komið upp í hugann og eru ástæðan fyrir því að menn eru nú að hugsa um tryggingar í ferðapjónustu.

Á undanförunum mánuðum hafa komið upp mörg slys á ferðamönnum hér á landi. Nú er það alls ekki nýtt að menn slasist á ferðalögum en óvenjuleg slys hafa vakið marga til umhugsunar um það hvort þeir sem standa fyrir ferðum, reka ýmiskonar aðstöðu fyrir ferðamenn eða sjá um ferðamannastaði geti verið skaðabótaskyldir. Með breytingum á lögum, nú síðast setningu laga um alferðir, hefur ábyrgð ferðasala aukist. Á sama tíma vaknar þá spurning um hvort draga megi úr áhættu þess sem rekur ferðapjónustuna með því að kaupa tryggingar.

Hér á eftir mun ég reyna að fjalla almennt um nokkrar þær spurningar sem upp koma varðandi tryggingar og áhættu. Efnið er hinsvegar svo viðamikilið að ekki

er við því búist að öllum spurningum verði svarað. Þvert á móti hef ég við undirbúning að erindinu fundið að mjög margt er óljóst, jafnvel fyrir þeim sem gerst ættu að þekkja málin. Sumt af því sem hér verður rakið er hinsvegar líklegt að einhverjir í áheyrendahópnum þekki betur en ég. Margar breytingar eru að skella á, ekki síst vegna aukinnar þátttöku Íslendinga í alþjóðasamstarfi af ýmsu tagi. Sumt er ferðasölum í hag, til dæmis frjálsari aðgangur að þjónustu almannatrygginga í ríkjum á evrópska efnahagssvæðinu, annað gerir meiri kröfur til skipuleggjenda ferða eins og áðurnefnd lög um alferðir. Hér verður að engu fjallað um verð á tryggingum og aðeins að litlu leyti um skaðabótaskyldu í einstökum dæmum.

Hvenær er aðili skaðabótaskyldur?

Mjög mikilvægt er að gera sér grein fyrir því að tryggingar aðila í ferðaþjónustu eru fyrst og fremst vegna þess tjóns sem þeir kunna að valda öðrum vegna gáleysis eða mistaka, jafnvel þótt ekki sé um ásetning að ræða. Ferðaaðili getur til dæmis yfirleitt ekki keypt slysatryggingu á alla sína viðskiptavini, sem gildir hvernig sem slys ber að höndum. Farþegi í ferju sem dytti vegna eigin klaufaskapar og óaðgæslu, eða sundlaði vegna sjóveiki, dytti og hlyti áverka í fallinu ætti ekki bótakröfu á flutningsaðila eða annan sem að ferðinni kemur.

Verði tjónið hinsvegar rakið til þess að skipstjóri hafi stýrt glannalega, búnaður verið ófullnægjandi til dæmis fúnir stólar sem gæfu sig undna þunga farþegans eða fararstjórinn hafi bent farþegum á staði sem almennt eru ekki ætlaðir ferðamönnum kynni skaðabótaábyrg að hafa skapast. Þessi mismunur er venjulega borgurum í fæstum tilvikum ljós en því er mjög mikilvægt að draga hann fram.

Í stuttu máli þá eru óhöpp sem rekja má til gerða ferðamannskins sjálfs oftast ekki bótaskyld fyrir flutningsaðilann en hinsvegar öll þau óhöpp sem kenna má þjónustuaðilanum um. Aðstæður eru svo mismunandi að þær kunna að kalla á fleiri en eina tegund trygginga.

Rétt er að leggja áherslu á það að varðandi skaðabótaskyldu breytir það engu hvort trygginga hefur verið tekin eða ekki. Það má þó benda á að ef trygging er til þá er líklegra en ekki að reynt sé að krefjast bóta. Tjónþolar halda áfram að leita þangað til þeir finna einhvern sem á peninga.

Hvernig er vernd ferðamanna?

a) Innlendra

Innlendir ferðamenn eru jafnfjölbreytilegir eins og þeir eru margir. Flestir virðast telja ferðir til útlanda mun áhættumeiri en ferðir innanlands og það mun heyra til undantekninga að keyptar séu sérstakar tryggingar vegna innanlandsferða. Því eru menn eingöngu tryggðir með þeim tryggingum sem þeir kunna að hafa keypt sér (eða njóta vegna vinnu eða aðildar að félagasamtökum) og gilda alltaf (Dæmi: Almenn slysatrygging, slysa- og sjúkratrygging, slysatrygging launþega með frítímaþætti, líftrygging,

farangurstrygging fjölskyldutrygginga). Jafnframt gilda að sjálfsögðu þær almennu tryggingar sem að neðan eru taldar og gilda um almenningssamgöngutæki. Að auki njóta Íslendingar hér á landi slysa- og sjúkratrygginga almannatryggingakerfisins.

Erlendis njóta Íslendingar aðalega þrennskonar trygginga:

- 1.** Innan evrópska efnahagssvæðisins hafa þeir sömu réttindi og íbúar heimalands, enda framvísi þeir skilríkjum og svonefndu E-111 formi sem fæst hjá Tryggingastofnun.
- 2.** Tryggingastofnun greiðir sjúkrakostnað í öðrum löndum samkvæmt ákveðnum reglum. Í sumum löndum hrekkur framlag Tryggingastofnunar ekki til fyrir sjúkrakostnaði. Einum hafa komið upp dæmi um þetta í Norður-Ameríku.
- 3.** Ferðatryggingar, ekki síst þær sem fylgja greiðslukortum. Þær tryggingar sem fylgja gullkortum eru í flestum tilvikum nægilegar en margir kaupa tryggingar til viðbótar við þær sem fylgja almennum kortum. Þeir sem ekki hafa greiðslukort geta svo keypt venjulega ferðatryggingu. Sum fyrirtæki og stofnanir hafa ferðatryggingar í gildi fyrir alla sína starfsmenn og ríkið mun ábyrgjast sína starfsmenn á opinberum ferðalögum erlendis.

Að öllu samanlögðu eru Íslendingar örugglega nokkuð vel tryggðir upp til hópa á ferðum sínum erlendis.

b) Erlendra

Hér vandast málið. Reynslan virðist kenna okkur það að erlendir ferðamenn séu upp til hópa mjög vel tryggðir þegar þeir koma hingað til lands. Hinsvegar er ekkert eftirlit með því að svo sé og því alls ekki hægt að treysta því að svo sé. Þeir sem koma frá evrópska efnahagssvæðinu njóta réttinda til jafns við Íslendinga um sjúkraþjónustu.

Því má hinsvegar aldrei gleyma að þó menn séu tryggðir annarsstaðar þá sviptir það þá, eða tryggingafélög þeirra ekki rétti til þess að endurkrefja þann aðila sem ábyrgð ber á tjóninu. Þetta þýðir að íslenskir ferðaþjónustuaðilar eru alls ekki stikkfrí.

Hvernig eru menn tryggðir á ferðalaginu innanlands?

Hér á eftir verður rakið með hvaða hætti menn eru tryggðir við ýmsar aðstæður sem ætla má að ferðamenn séu í. Tekið skal fram að í öllum tilvikum er um hámarksfjárhæð að ræða þannig að bætur geta að sjálfsögðu orðið lægri en þær sem hér eru nefndar.

Í flugvélum Flugleiða gilda þær reglur að farangur er tryggður fyrir 20 Bandaríkjadali hvert kíló innritaðs farangurs og 400 dali samtals fyrir handfarangur. Líkamstjón er ekki bætt hærri fjárhæð en 75.000 dölum (um 5 milljónum króna) ef ferðast er til Bandaríkjanna eða frá þeim en annarsstaðar við 10 til 20 þúsund dali (700 til 1400 þúsund krónur). Ofangreindar fjárhæðir

eru bundnar svonefndum Varsjársmningi en til eru undantekningar frá þeim reglum. Ef ríki eru ekki aðilar að Varsjársmþykktinni geta bæt看ur orðið hærri. Jafnframt geta bæt看ur orðið hærri ef það sannast að tjónið eigi ræt看ur að rekja til vanrækslu, gáleysis eða annarra þeirra atriða sem rekja megi til flugfélagsins.

Á flugi með smærri vélum innanlands eru almennar tryggingafjárhæðir í flugi um 1,5 til 2 milljónir.

Tjón sem smærri flugvél veldur þriðja aðila, til dæmis ef hún veldur tjóni á jörðu niðri með árekstri eða öðrum hætti er ekki bætt með hærri fjárhæð en 5 milljónum króna.

Í bíl eru hámarksvátryggingafjárhæðir mun hærri en í flugvélum. Þannig er hámarkstjón vegna slyss í ábyrgðartryggingu ökutækja 439 milljónir króna. Þetta er sú hámarksfjárhæð sem miða skal við, ef til dæmis rúta fer útaf og farþegar verða fyrir líkamstjóni. Tjón sem bifreið veldur á munum 3. aðila takmarkast við 102 milljónir en tjón bílstjóra á bifreið verður hæst bætt með 17 milljónum samkvæmt núverandi lögum. Sama fjárhæð gildir á vélsleðum séu þeir tryggðir eins og skylda er.

Fótgangandi ferðamenn eru yfirleitt ekki sérstaklega tryggðir. Þeir geta þó að sjálfsgöðu orðið fyrir ýmiskonar hnjaski. Um sök utanaðkomandi aðila gildir það þá að hann gangi frá aðstæðum með þeim hætti sem við má búast. Það verður að gera þá kröfu til ferðalanga að þeir geri sér grein fyrir því að erfiðara kunni að vera að fóta sig í hlíðum Heklu en á dansgólfi Hótel Sögu. Á dansgólfinu gæti minnsta arða leitt til skaða og bótaskyldu en í fjallgöngu væri helst um bótaskyldu að ræða ef:

1. Ferðapjónustan hefði vanrækt að skýra það fyrir ferðamönnum að um erfiðisför sé að ræða.
2. Ferðapjónustan hafi ekki gætt þess að búnaður ferðamannanna væri sem skyldi.
3. Fararstjóri legði á ferðalanga erfiðari leiðir en eðlilegt mætti telja miðað við þann hóp sem um er að ræða.
4. Fararstjóri fylgi ekki hóp um hættusvæði.

Ferðamaður sem slasaðist á leiðum sem almennt mega teljast færar hóp af því tagi sem í förinni er getur því vart átt bótakröfu á hendur þjónustuaðila ef sá hinn sami hefur haft allar almennar öryggisreglur í heiðri. Sama gildir um farþega sem fer út fyrir þær slóðir sem fararstjóri ákveður.

Við veiðiár hefur mörgum orðið fótaskortur og það hefur komið fyrir að menn hafa slasast alvarlega eða jafnvel drukknad. Í fæstum tilvikum mætti rekja slíkt til vanrækslu eiganda aðstöðunnar eða skipuleggjenda. Hér ætti þjónustuaðili í flestum tilvikum að vera undanþeginn bótaskyldu nema að upp kæmi að hann

hefði á einhvern hátt blekkt ferðamanninn eða ekki gert honum nægilega góða grein fyrir þeirri hættu sem ferðalaginu gæti fylgt.

Á hesti eru menn sjaldnast tryggðir sérstaklega þótt þess séu vissulega dæmi. Vert væri að umsjónarmenn hestþjónustu tryggðu sig vegna tjóna sem yrðu þegar hesturinn fældist eða yrði með öðrum hætti valdur að tjóni þess sem honum riði. Ætla má að þó að mörg slys væru ekki bótaskyld úr tryggingum hestaleigunnar (frjálsri ábyrgðartryggingu) heldur úr slysatryggingum sem menn yrðu að kaupa sér sjálfir. Hér gæti verið skynsamlegt að selja slíkar tryggingar með hestaleigunni þeim sem þess óskuðu.

Á veitingastað gætu menn orðið fyrir matareitrun eða öðrum hremmingum. Hér er því nauðsynlegt að veitingahússeigandinn verji sig áföllum með því að kaupa frjálsa ábyrgðartryggingu. Hámark bóta samkvæmt henni er yfirleitt 70 milljónir króna.

Á skipum gilda eftirfarandi reglur samkvæmt siglingalögum (þar gildir Aþenusamkomulagið svonefnda):

Ábyrgð farsala skal eigi fara fram úr 100.000 SDR (um 10 milljónir króna) fyrir hvern farþega sem hefur látist eða slasast. Ábyrgð á seinkun í sambandi við flutning farþegans skal ekki fara fram úr 2000 SDR (um 200.000 krónur). Ábyrgð farsala á tapi eða tjóni sem hlýst af því að farangur glatast, skaddast eða kemur of seint fram takmarkast við 8.000 SDR (um 800.000) fyrir hverja bifreið sem tapast eða skemmist. Takmörk fjárhæða miðast við hverja einstaka ferð. Í ábyrgðarfjárhæðum eru ekki meðtaldir vextir eða málskostnaður.

Réttur til takmörkunar ábyrgðar.

Heildarmörk 46.666 SDR x farþegafjöldi þó mest 25 milljón SDR vegna dauða.
Heildarmörk 333.000 SDR vegna líkamstjóns.

Ferðir Íslendinga erlendis - Alferðir

Á Alþingi voru síðastliðið vor samþykkt lög um svonefndar alferðir. Í þeim felst að seljendur pakkaferða eða alferða bera ábyrgð á ferðinni allri og því tjóni sem ferðalangar kunna að verða fyrir af völdum einhvers þeirra aðila sem skaffa þjónustuna. Lögin eru neytendavernd sett til samræmis við erlenda löggjöf. Hinsvegar valda þau því að margir íslenskir ferðasalar verða að bera ábyrgð á þáttum sem þeir geta sáralitla eða enga stjórn haft á. Í stuttu máli má segja að þau ákvæði frumvarpsins um alferðir sem snerta skaðabætur og tryggingar séu:

10. gr. Tjón vegna verulegra breytinga á ferðatilhögun eða ferð aflýst. Þar er bótaskylda nema óviðráðanlegar aðstæður komi til eða fjöldi farþegar verði minni en umsamin lágmarkstala. Bætur fælust þá í kostnaði sem lagt hefði verið í vegna fararinnar en ekki virðist vera gert ráð fyrir miskabótum.

12. gr. Heildarábyrgð ferðaheildsala og ferðasmásala.

13. gr. Skaðabótaábyrgð vegna vanefnda og ófullnægjandi framkvæmdar samnings. Gert er ráð fyrir öfugri sönnunarbyrði, það er nema ferðaheildsali geti sýnt fram á að tjón sé ekki vegna vanrækslu þá á farkaupi rétt á bótum samkvæmt greinargerð. Síðar í greinargerðinni er þó talað um sönnunarskyldu tjónþola í samræmi við venjulegar reglur í skaðabótarétti.

14. gr. Fjallar um takmörkun bóta.

Íslenskar ferðaskrifstofur hafa ekki boðið upp á aðrar tryggingar sem átt gætu við slíkar ferðir en svonefndar frjálsar ábyrgðartryggingar sem áður er vikið að. Flest dönsk tryggingafélög virðast fylgja sömu aðferð. Þó hafa borist tryggingarskilmálar frá einu dönsku tryggingarfélagi sem taka sérstaklega á alferðum og munu þeir nú vera til athugunar hjá íslenskum tryggingarfélagum. Það virðast þó skiptar skoðanir um það hvort áhættan sé að fullu tryggingarhæf. Í dönsku skilmálunum sem hingað hafa borist eru hámarkstryggingafjárhæðir sem svarar til 2,5 milljóna króna en 250 þúsund krónur vegna munatjóns á mann. Heildarfjárhæðir á atburð eru 250 milljónir króna vegna slysa en 50 milljónir vegna munatjóna.

Tryggingar fyrir ferðamenn í óbyggðum. Hér á landi hefur það gerst aftur og aftur að leita hefur þurft að innlendum og erlendum ferðamönnum í óbyggðum. Oft hefur mátt rekja villu ferðamannsins til óvarlegrar eða engrar ferðaáætlunar. Hingað til hefur þó aldrei verið rúkað fyrir leit jafnvel þótt hún hafi staðið lengi og sett stóran hóp manna í hættu. Ástæðurnar eru væntanlega fyrst og fremst þær að væri raunverulegur kostnaður metinn þá ræðu hinir villuráfangi sauðir treglega við kostnaðinn sem því fylgdi.

Í öðru lagi hafa björgunarsveitarmenn verið mjög viljugir til leitar. Ráðast mætti að þeim vanda sem þarna er með því að taka upp 100 þúsund króna leitargjald fyrir þá sem tynast. Þetta er langt undir raunkostnaði við stóra leitarflokka en gæti þó virkað sem hemill á gálausu ferðamenn. Þeir gætu svo aftur á móti tryggt sig gegn þessu gjaldi. Ætla má að þetta kynni að stemma nokkuð stigu við gáleysi í óbyggðum.

Niðurstaða.

Fyrir aðila í ferðaþjónustu eru eftirtalin atriði mikilvæg:
Aflið upplýsinga um tryggingar sem í boði eru. Kynnið ykkur tryggingaskilmála og undantekningar frá þeim. Ef ykkar starfsemi krefst rýmri skilmála óskið þá eftir þeim. Hvetjið ferðamenn til aðgæslu í kynningarbæklingum og með aðvörunum fararstjóra.

Bendið þeim á að kaupa sjálfir tryggingar því stór hluti þeirra tjóna sem ferðamenn geta orðið fyrir mun ávalt falla utan bótaskyldu ferðaþjónustuaðila. Því betur sem báðir eru tryggðir, ferðasali og ferðakaupi, þeim mun minni hættu er á því að til verulegra fjárútláta komi hjá öðrum hvorum.

Umræður og fyrirspurnir.

Þorleifur Þór Jónsson kom fyrstur í pontu. Hann spurði hvort tryggingar bifreiða héldu þegar út af þjóðvegi væri komið, t.d. á hálendisvegum, þegar slys verða í ám eða ef tafir verða vegna vélabilana. Hann nefndi líka leitargjaldið og sagðist halda að leitargjald yrði sá að greið sem óskaði eftir leitinni, því erfitt gæti reynst að innheimta gjald af þeim manni sem taldi sig aldrei vera týndan.

Varðandi aðvaranir á ferðamannastöðum sagði hann að e.t.v. væri best að ferðaþjónustuaðilar hefðu tilbúin form þar sem allar umgengnireglur viðkomandi svæðis væru skrifaðar. Ferðamenn læsu þær og kvittuðu til sanninda um að þeir hefðu skilið reglurnar og það að ef til brota kæmi afsali viðkomandi ferðalangur sér öllum kröfum á ferðaþjónustuaðilann.

Einar Bollason sté í pontu. Hann benti á að eftir inngöngu okkar í EES gætu tryggingamál haft annan gang en áður. Nú gætu t.d. þjóðverjar rekið sitt mál í heimalandi sínu gegn íslenskum ferðaþjónustuaðila. Það gæti haft í för með sér mikinn aukinn kostnað. Einar spurði hvort ástæða væri e.t.v. til að endurskoða frjálsar ábyrgðartryggingar með tilliti til þessa. Hann vildi einnig fá meiri upplýsingar um græna kortið eða E-111 formið.

Benedikt Jóhannesson fékk orðið og svaraði Þorleifi á þann veg að slys á hálendinu hafi nær undantekningarlaust verið bætt af ábyrgðartryggingum ökutækja. Það væri ekki nema að augljóslega væri farið út fyrir alla slóða sem slíkt yrði ekki gert.

Benedikt sagði um græna kortið að það létti á kostnaði ferðaþjónustuaðila innanlands en þyngdi á almannatryggingarkerfinu á móti. Þetta væri tilfærsla á kostnaði yfir á hendur ríkisins. Það væri e.t.v. full ástæða fyrir ferðaþjónustuaðila að taka höndum saman við Tryggingastofnun og kynna þetta kort víðar. Varðandi frjálsar ábyrgðartryggingar taldi Benedikt að ástæða gæti verið til að endurskoða hámarks tryggingaupphæðir, 70 milljónir væri hugsanlega of lág tala.

Magnús Oddsson

Ferðamálaráð Íslands, verkefni og störf.

Það varð að ráði að hafa hér sérstakan dagskrárlið þar sem fjallað væri um starfsemi Ferðamálaáðs Íslands. Ástæðan er ekki síst sú að verulegar breytingar hafa orðið á starfsemi ráðsins á tiltölulega stuttum tíma. Í inngangsorðum mínum mun ég fara nokkrum orðum um starfsemi Ferðamálaráðs Íslands og þá ekki síst þær breytingar sem hafa verið að gerast og eru fyrirsjáanlegar á næstunni frá sjónarhóli skrifstofunnar. Að loknum þessum inngangi mun ég svara þeim spurningum sem þið kunnið að hafa um einstaka þætti starfseminnar.

Ég geri ráð fyrir að flestir þekki til þeirra laga sem ráðið starfar eftir og mun því ekki tefja við að fara í gegnum þau. Til upplýsingar skal þó bent á að í ársskýrslu ráðsins, á bls. 17, eru talin upp þau verkefni sem ráðið skal sinna samkvæmt gildandi lögum. Verkefnin eru í 13 liðum og mjög umfangsmikil mörg þeirra. Þessi verkefni hafa verið nær óbreytt í nær 20 ár eða frá 1976. Til að sinna þessum lögbundnu verkefnum er nauðsynlegt að hafa fjármagn. Því var það ákveðið af löggjafanum að til að sinna þessum verkefnum skyldi 105 af söluverðmæti fríhafnar renna til þeirra. Það þekkja allir hér inni þá sögu að á þessum 18 árum hafa milli 1100 og 1200 milljónir að núvirði ekki skilað sér af þessum fjármunum.

Þar sem þessir fjármunir skiluðu sér svo illa fór það auðvitað svo að ráðið varð að velja á milli þess að sinna öllum verkefnum illa, eða sumum vel og öðrum ekkert. Þetta leiddi auðvitað til ágreinings og oft á tíðum, því miður, til árekstra á milli hagsmunaaðila í ráðinu. Fyrir 10 árum síðan var öllum orðið það ljóst eftir 8 ára baráttu að ekki stóð til að standa við lögbundnar fjárveitingar til ráðsins. Verkefnin voru ljós í lögunum og sífellt auknar kröfur gerðar frá atvinnugreininni og almenningi um að þessi verkefni væru unnin hjá Ferðamálaráði.

Þáverandi ráð tók þá ákvörðun að vel athuguðu máli, sem að mínu mati bjargaði í reynd Ferðamálaráði. Samþykkt var að leita eftir samstarfi við atvinnugreinina um fjármögnun og framkvæmd þessara lögbundnu verkefna. Freista þess að koma á samvinnu milli ríkis og atvinnugreinarinnar, sem þá var farið að kalla ferðapjónustu.

Til að gera langa sögu stutta þá tók atvinnugreinin þessum hugmyndum mjög vel og því hefur þetta samstarf aukist jafnt og þétt þessi 10 ár. Árangur þessara síðustu ára í ferðapjónustu hér á landi er að mínu mati engin tilviljun. Samstarf um veigamikla þætti í kynningar og upplýsingamálum hefur skilað árangri. Ferðamálaráð hefur styrkst bæði faglega og fjárhagslega. Það hefur verið mun betur í stakk búið til að vinna að þróun og framgangi atvinnugreinarinnar. Auðvitað má enginn skilja mig svo að ég sé að segja að sá árangur sem náðst hefur á þessum síðasta áratug sé allur til kominn vegna þessarar samvinnu.

Tvöföldun í magni, þreföldun í gjaldeyristekjum og að hlutfall gjaldeyristekna í heildargjalddeyrisöflun hefur vaxið úr 5% í 11,3% er auðvitað árangur sem á sér margar skýringar, en að mínu mati á þessi aukna samvina og ekki síður á hin aukna **samkennd** sem hefur skapast vegna samvinnunnar sinn þátt þar. Þetta samstarf gerir okkur kleift að vinna að fleiri nauðsynlegum verkefnum en fyrr.

Hver eru þessi verkefni sem hefur verið ýtt úr vör frá 1984? Lítum á listann.

1985 Skrifstofa í Þýskalandi

1987 Upplýsingamiðstöð ferðamála

1990 Skrifstofa í USA, endurskipulögð og rekstur endurfjármagnaður
1991 Skrifstofa í Tokyo
1992 Ráðstefnuskrifstofa Íslands

Þessu til viðbótar hefur tekist samvinna um aukna þátttöku í ferðasýningum.

Á þessu ári er fjárveiting Alþingis til verkefna ráðsins 68 milljónir króna. Ef ekki kæmi til samvinna um verkefni við atvinnugreinina, þá getum við sagt, til að taka eitthvert dæmi að þær 68 milljónir sem koma frá ríkinu dygðu til að reka skrifstofuna í Frankfurt og Ráðstefnuskrifstofuna. Ekkert annað yrði hægt að gera, ef ákvörðun væri tekin um þessi tvö verkefni. Engir bæklingar gefnir út, engin þátttaka í ferðasýningum, engin starfsemi náttúrulega í Bandaríkjunum eða Tokyo, engir fjármunir til umhverfismála, ekki tekið á móti neinum fjölmiðlamanni o.s.frv. og síðast en ekki síst engin upplýsingamiðstöð í Reykjavík.

Framlög atvinnugreinarinnar á þessu ári til verkefna ráðsins eru 44 milljónir króna, en voru 14 milljónir fyrir 4 árum. Heildarfjármagn til verkefnanna var árið 1990 um 50 milljónir en í ár um 112 milljónir auk þess sem 100 milljónir komu frá Flugleiðum og ríki til sameiginlegs kynningarverkefnis erlendis. Stundum finnst okkur að þeim hagsmunaaðilum sem greiða þessar 44 milljónir í ár, að erfiðlega gangi að fá fleiri til samstarfs og allt of margir ferðist á puttanum. Hér er að mínu mati ákveðin hætta á ferðum.

Þeir sem nú greiða hafa í vaxandi mæli gert kröfur um að þess verði freistað að ná fleirum í samstarfsverkefnin og þeim fjölgar smám saman. Mikil umræða fer nú fram, sérstaklega í markaðsnefnd ráðsins um það hvernig hægt sé að tryggja að þeir greiði sem njóti. Sú ákvörðun liggur í reynd fyrir að ekki skuli dreift efni, eða unnið fyrir aðila á skrifstofum ráðsins erlendis sem ekki greiða. Þessu er nú farið að fylgja betur eftir en fyrr, sérstaklega í ljósi þess að ef það gerist ekki þá munu eðlilega þeir sem nú borga ekki sjá neina ástæðu til slíks. Á þessu ári hefur t.d. verið tekin upp greiðsla fyrir skráningu í kynningarbók skrifstofunnar í Bandaríkjunum, sama verður tekið upp vegna Japan svo dæmi séu tekin.

Og um leið og farið er að selja ýmsa þjónustu finnum við fyrir meiri kröfum til okkar starfsfólks. Þeir sem greiða eiga auðvitað kröfu á því að þeim sé þjónað í samræmi við það.

Því ætla ég að segja það hér og nú, sem ef til vill kemur einhverjum á óvart að á þeim 6 árum sem ég sat í ráðinu, 1984 - 1990, fannst mér að starfsemi ráðsins væri að færast úr því að vera 100% ríkisstofnun yfir í nokkuð blandaða stofnun. Og á þeim 4 árum sem ég hef starfað á skrifstofunni finnum við starfsfólkið enn frekar fyrir þeim breytingum sem orðið hafa og finnst við í vaxandi mæli vera starfsmenn **ferðapjónustunnar**.

Ég tel þetta mjög jákvæða breytingu. Starfsfólk á öllum skrifstofum ráðsins, innanlands og utan, er í reynd að þjóna íslenskri ferðaþjónustu fyrst og fremst. Það er ljóst að á þessum árum hefur atvinnugreinin sjálf í vaxandi mæli farið að líta á skrifstofur Ferðamálaráðs sem sína skrifstofur. Miklu meira er leitað til skrifstofa ráðsins en fyrr frá atvinnugreininni um allskonar upplýsingar og fleira og ekki síður virðist almenningur einnig líta á okkur sem stofnun ferðaþjónustunnar. Ég tel eðlilegt og nauðsynlegt að auka þessi tengsl enn meira.

Við á skrifstofum Ferðamálaráðs höfum ekki nokkra möguleika á því að sinna okkar verkefnum nema í aukinni samvinnu við atvinnugreinina og við hljótum að fagna því að hún líti til Ferðamálaráðs sem sinnar stofnunar, sinna samtaka.

Í reynd veltir maður því líka fyrir sér hvernig hægt er að tala um ríkisstofnun þegar af 23 manna Ferðamálaráði eru 18 tilnefndir frá atvinnugreininni, eða hagsmunaaðilum en aðeins 5 frá ríkinu. Í stjórninni eru 2 frá ríkinu og 5 frá atvinnugreininni, eða hagsmunaaðilum. Þannig að löggjafinn virðist beinlínis gera ráð fyrir því að þetta sé frekar stofnun atvinnugreinarinnar en ríkisins. Enda hefur ráðið í vaxandi mæli, og ég sem forsvarsmaður skrifstofunnar, tekið þátt í umræðum um hagsmunamál atvinnugreinarinnar. Slíkt hlýtur að vera skylda stofnunar ferðaþjónustunnar og mínar ætlanir ganga frekar í þá átt að auka þann þátt, atvinnugreininni vonandi til hagsbótar.

Auðvitað er það svo að hagsmunir ferðaþjónustu og ríkis eru sameiginlegir. Það er að þessi atvinnugrein vaxi og dafni, fyrirtækin skili góðri afkomu, sem um leið skilar ríkissjóði þeim tekjum sem eðlilegt er. EF rekstrarumhverfið er ekki samkeppnishæft, fyrirtækin tapa, eða varan er ekki samkeppnishæf í verði eða gæðum þá fær ríkið ekki sitt frá ferðaþjónustunni. Því er það jafnmikið hagsmunamál ríkisins og fyrirtækja og hagsmunaaðila í ferðaþjónustu að rekstrarumhverfið sé rétt og afkoman sem best. Ég taldi það rétt að skýra þetta hér, því það hefur stundum vakið athygli að starfsfólk Ferðamálaráðs væri að vinna að hagsmunum ferðaþjónustunnar, þegar svo getur virst að slíkt gangi gegn hagsmunum ríkisins. Hagsmunirnir eru einfaldlega að mínu mati sameiginlegir og því þarf að koma á framfæri og benda á það og því mun ég halda áfram á hliðstæðan hátt og ég tel mig hafa gert og vera að gera skyldu mína.

Í samræmi við þessar áherslubreytingar höfum við lagt enn frekari áherslu á að kynna okkar starfsemi og kynnast starfsfólki í atvinnugreininni. Á vordögum á þessu ári voru haldnir fundir víða um land með ferðaþjónustufólki og nú hafa verið haldnir 2 fundir með ferðamálafulltrúum á landinu. Loks höfum við útgáfu fréttabréfs nú í sumar til að auka enn tengsl okkar við sem flesta og er upplagið nú 1200 eintök og fer vaxandi þar sem margir virðast hafa áhuga á að vita hvað er að gerast í þessari atvinnugrein.

Ég hef nú rætt nokkuð um starfsemi Ferðamálaráðs undanfarið og þær breytingar sem hafa verið að gerast og eru að gerast. Nýjasta stórverkefni ráðsins er opnun skrifstofu á Akureyri. Verkefni skrifstofunnar snúa einmitt beint að atvinnugreininni og þjónustu við hana. Þar er nú miðstöð upplýsingasöfnunar. Þessum upplýsingum, sem þar er safnað var í reynd áður safnað á 2-3 stöðum. Nú er á einum stað safnað upplýsingum í Handbók íslenskrar ferðaþjónustu, sem gefin er út sumar og vetur á ensku og íslensku. Í svokallaðar "gular síður" í bæklingi ráðsins og í Scandinavian Agents' Manual, sem er gefinn út í Bandaríkjunum.

Verði framhald á starfi í Japan verður einnig á Akureyri safnað upplýsingum í kynningarbók fyrir þann markað. Margskonar fleiri verkefni í upplýsingasöfnun og dreifingu, sem snerta ferðaþjónustuna eru í undirbúningi, en verða ekki rædd hér. En eins og þið vitið öll þá hefur einmitt verið mikið rætt um skort á upplýsingum í þessari atvinnugrein og út því hljótum við að bæta. Þá hefur það sýnt sig á þeim 6 mánuðum sem skrifstofan hefur verið opin að mikill fjöldi fólks í atvinnugreininni leitar þangað eftir upplýsingum og ráðgjöf. Jafnframt því sem reynt hefur verið að leiðbeina fólki sem er að leita upplýsinga um stofnun fyrirtækja, rekstur fyrirtækja, markaðssetningu vöru, þróun vöru o.fl. var ákveðið að stofna til námskeiða um þessi atriði. Einu slíku námskeiði er lokið, um stofnun fyrirtækja í ferðaþjónustu.

Næsta námskeið nú í nóvember mun fjalla um markaðssetningu í ferðaþjónustu og fleiri fylgja í kjölfarið. Alls eru 14 námskeið áætluð á árinu 1995 fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu.

Skrifstofan á Akureyri sinnir, eins og sjá má, fyrst og fremst upplýsingasöfnun, leiðbeiningum og ráðgjöf og síðan í vaxandi mæli menntun með námskeiðahaldi. Framhald þeirrar vinnu sem unnin hefur verið á þessu ári undir slagorðinu "Ísland, sækjum það heim" verður síðan vistað þar í samræmi við þá ákvörðun að skrifstofan á Akureyri sinni innlendri markaðssetningu. Þá hefur verið ákveðið að vista umhverfismál ráðsins þar og hefur verið ráðinn umhverfisfulltrúi frá 1. janúar nk. á skrifstofuna. Þá verður einnig ráðinn aðili til að sinna markaðsmálum erlendis á skrifstofuna í Reykjavík frá sama tíma.

Á árinu 1995 verður áfram unnið að því að færa okkur ær atvinnugreininni. Ákveðnir eru fundir í maímánuði með ferðaþjónustuaðilum um allt land. Þrír fundir verða haldnir með ferðamálafulltrúum á næsta ári. Þá er nú hafinn undirbúningur að því að gera skrifstofuna enn betur í stakk búna til að sinna rannsóknar- og könnunarverkefnum. Í ljósi þess að allsstaðar í atvinnugreininni er talað um nauðsyn þessa þáttar, þá geri ég mér vonir um að þarna sé um að ræða enn eitt samstarfsverkefnið.

Starfsmenn Ferðamálaráðs á Íslandi voru fimm í upphafi árs, en verða í upphafi árs 1995 orðnir 10, þannig að ég vona að sjáist á þessu að stofnunin er mun betur í stakk búin en fyrr til að þjóna íslenskri ferðaþjónustu. Nú má vera að

einhver hrökkvi við og velti fyrir sér hvort hér sé að myndast eitthvert bákn, þar sem starfsmannafjöldi hefur tvöfaldast á einu ári. Mitt svar við því er nei. Eins og ég sagði áðan eru verkefni hrópandi á okkur úr hverju horni og atvinnugreinin og almenningur virðast með réttu líta til ráðsins til að sinna þeim. Og í reynd eru verkefni svo mikil, sem ekki er hægt að sinna að það hlýtur að valda okkur verulegum áhyggjum.

Ég hef áður minnst á rannsóknir og kannanir. Sérmenntaðan starfsmann til að sinna því verki þyrftum við að geta ráðið. Þá hefur ráðið óskað eftir að taka að sér gistináttatalninguna frá Hagstofunni og úrvinnslu úr þeim tölum. Þá er nú litið til okkar hvað varðar hugsanlega vinnu við flokkun gististaða og allt eftirlit með gæðamálum. Fyrir liggja tillögur nefndar um framtíðarskipan upplýsingamála sem gera ráð fyrir að gæðaeftirlit með þeim nauðsynlega þætti í ferðapjónustu sé í höndum skrifstofu ráðsins. Á þessum örfáu dæmum sést að verkefni eru næg og margt fleira gæti ég talið upp af óunnum verkefnum.

Það er takmark starfsmanna okkar innanlands og erlendis að auka samstarfið enn frekar og reyna að tryggja að þau verkefni sem nauðsynlegt er að vinna fyrir atvinnugreinina sameiginlega verið unnin, okkur öllum til hagsbóta. Við erum að vinna fyrir íslenska ferðapjónustu og almenning og lítum á okkur sem starfsfólk þessarar atvinnugreinar og gerum okkur grein fyrir því að ef við vinnum ekki vel að mati ykkar, sem hafið alla hagsmuni af því að vel gangi og þar á ég bæði við ríkið, fyrirtæki, sveitarfélög o.fl. o.fl., þá er ekki í neitt skjól að hlaupa. Þið hafið í vaxandi mæli falið okkur aukin verkefni og gerið auknar kröfur til þessarar skrifstofu íslenskrar ferðapjónustu. Verði þau verkefni illa unnin og við stöndum ekki undir ykkar kröfum verða þau falin öðrum, á sama hátt og í hverju öðru fyrirtæki.

Við starfsfólkið höfum tekið síaukinn þátt í þeirri upplýsingamiðlun sem er nauðsynleg til að skapa jákvæða og rétta ímynd almennings og stjórnvalda til atvinnugreinarinnar. Þessi upplýsingamiðlun verður aukin enn frekar. Þá höfum við lagt á það áherslu að auka tengslin við þau alþjóðasamtök sem við erum aðilar að. Með því móti fylgjumst við með þróun og miðlun upplýsingum.

Hér hef ég rætt nokkuð um hið breytta hlutverk Ferðamálaráðs eins og það blasir við mér sem starfsmanni. Ég tel að þetta hlutverk þjóni hagsmunum allra mjög vel. Því um leið og atvinnugreinin hefur að mínu mati gert ráðið að verulegu leyti að sínum vettvangi hefur einnig af ríkisins hálfu fleiri verkefnum verið ýtt úr vör og þau tengd skrifstofu ráðsins.

Þó mér hafi verið falið að ræða um starfsemi Ferðamálaráðs þá ætla ég í lokin að nefna það stærsta sameiginlega verkefni sem við stöndum öll frammi fyrir að leysa á næstu árum, þar sem skiptir ekki máli hvort við eigum við ríkið, fyrirtæki, hagsmunaaðila eða hinn almenna starfsmann í atvinnugreininni. Hér á ég við að tryggja samkeppnishæfni íslenskrar ferðapjónustu í verði og gæðum, þar sem samkeppnin mun að mínu mati leiða til enn frekari verðlækkunar á

næstu árum samhliða auknum gæðakröfum. Sölukerfi íslenskrar ferðaþjónustu verður að mínu mati í mikilli endurskoðun á næstu árum. Þar koma ekki síst til áhrif EES samnings og ekki síður enn frekari þátttaka okkar sjálfra í sölustarfinu á mörkuðunum. Þá verður að vinna nánar að vöruþróun. Vinna þarf úr þessum grunnþáttum, sem til eru, kanna þarfir markaðarins og þróa vöru úr þeim grunneiningum og nýjum samkvæmt þörfum markaðarins.

Ég sagði hér rétt á undan að verð í ferðaþjónustu færi lækkandi. Við höfum nú á Íslandi verið að vakna upp við það sama og er að gerast um allan heim, að þrátt fyrir aukningu í magni á þessu ári virðast rauntekjur ekki vaxa í sama hlutfalli. Þetta á í sjálfu sér ekki að koma á óvart. Á fundum Ferðamálaráðs Evrópu og víðar hefur þetta verið til mikillar umræðu að undanförunu. Magnið eykst, en tekjurnar ekki að sama skapi. Með aukinni samkeppni lækkar verð. Við höfum séð þetta gerast fyrst í flugi um allan heim og síðan í gistipættinum.

Fyrir stuttu sá ég auglýsingu frá íslenskri ferðaskrifstofu sem auglýsti ferð til Evrópu á 14% lægra verði en í fyrra. Ekki dettur nokkrum manni í hug að verð í ferðaþjónustu lækki bara **frá** Íslandi. Við hljótum í sameiningu og samvinnu að verða að búa okkur undir enn frekari samkeppni með enn lækkandi verði. Ég endurtek því að verkefnið er að tryggja að við verðum samkeppnisfær bæði í gæðum og verði. Eina svárið við verðlækkun er það sama og hjá öðrum, aukin nýting og meiri hagkvæmni í rekstri. Stundum er sagt að við leggjum of mikla áherslu á magn, en nú er staðan sú að í reynd eru allir markhópar að leita að lægra verði. Allir að leita að betri "deal".

Ráðstefnugestir, hvatahópar, Japanir og allir eru að leita tilboða, þar sem gerð er krafa um lægra verð án þess að slakað sé á kröfum um gæði. Notkun 4ra og 5 stjörnu hótela eykst á kostnað 2ja og 3ja stjörnu án þess að tekjur aukist af gestunum í heild. Fyrirtæki leita að möguleikum til hagræðingar, sem m.a. hefur leitt til minni ferðalaga. Allt þetta leiðir til lægri tekna af hverjum gesti að meðaltali og samkeppnin mun frekar aukast en hitt. Hér verðum við auðvitað að gæta þess að láta ekki samkeppnina leiða okkur út í fen, sem við náum ekki upp úr aftur.

Stundum finnst okkur samkeppnin ósanngjörn, þegar varan er niðurgreidd með styrjum. Þar koma mér t.d. í hug þeir 35 milljarðar sem Írar voru að fá til ferðaþjónustu frá ESB í síðasta mánuði. Þetta er dæmi um þær niðurgreiðslur sem við erum að keppa við og þær eru auðvitað miklu fleiri og meiri.

Hagsmunir allra fara hér saman. Á vettvangi Ferðamálaráðs hinum sameiginlega vettvangi ríkis og atvinnugreinar þarf að takast á við þessa breyttu mynd. Rekstrarumhverfið sem ríkið skapar að hluta þarf að aðlaga sig þessum breytingum og fyrirtækin einnig, sem leita verða allra leiða til hagræðingar án þess að slaka á gæðakröfum og kanna þarf kostnað við sölukerfi atvinnugreinarinnar og ekki síður á hvern hátt það skilar mestum árangri.

Opnun nýrra markaða, aukinn hagvöxtur, milljarðabjóðir að byrja að ferðast og spár um tvöföldun umfangs á næstu 15 árum í þessari stærstu atvinnugrein veraldar svo ekki sé nú lítið til lengri tíma.

Þó að umræðan í okkar hópi snúist oft um krónur og aura og nauðsyn þess að aukin fjárlög kom til hinna ýmsu þátta, þá megum við aldrei gleyma því að þeir fjármunir skila okkur lítið fram á veginn ef við berum ekki gæfu til að nýta þá til sameiginlegra hagsmuna.

Sundrung okkar væri tækifæri samkeppnisaðilanna. Styrkur okkar og möguleikar liggja í samstöðunni. Samstöðu til að takast á við innri vandamál okkar sjálfra. Samstöðu til að takast á við andstæðinga okkar á mörkuðunum og berjast fyrir hagsmunamálum okkar. Samstöðu til að skapa hér arðbæran atvinnuveg okkur öllum til hagsbóta.

Umræður og fyrirspurnir

Fyrst tók til máls **Erna Hauksdóttir, Sambandi veitinga- og gistihúsa**. Hún talaði um að eðlilegt væri að innan Ferðamálaráðs færi fram meiri hagsmunabaráttan en verið hefur þar sem átján fulltrúar af tuttugu og þremur væru fulltrúar atvinnugreinarinnar. Erna vísaði í orð Magnúsar um samkeppnisstöðu Íslendinga og ítrekaði að við yrðum að vera samkeppnishæf í verði og gæðum en ekki síður þyrftum við að búa við sambærileg rekstrarskilyrði og þær þjóðir sem við keppum við. Þá benti hún á að Ferðamálaráð ætti að vera sá vettvangur þar sem gerðar væru langtíma áætlanir. Aðilar frá ríkinu og fulltrúar úr ferðapjónustunni gætu sameiginlega ákvarðað leikreglur ferðapjónustufyrirtækja því allt hangi þetta saman, ef fyrirtækin ganga vel þá fær hið opinbera mikið í sinn hlut.

Erna talaði um markaðsmálin. Hún sagði nauðsynlegt að Markaðsnefnd Ferðamálaráðs komi með langtíma markmið í samvinnu við þá aðila sem mestu fé verja til landkynningarmála, þ.e. Flugleiðir. Slíkt muni auðvelda litlum aðilum sem vilja setja fé í markaðskynningu að átta sig á hvert þeim bæri að stefna. Ef stóru aðilarnir ætla að stefna á einhver ákveðin lönd þurfa litlu aðilarnir að vita það til að geta fylgt með.

Erna tók undir með Magnúsi að æskilegt væri að Ferðamálaráð tæki að sér þá tölfræði sem lýtur að ferðapjónustunni. Hún nefndi að gistináttatölur væru oftast seint útgefnar og taldi til bóta að Ferðamálaráð tæki að sér talninguna frekar en að hafa hana áfram á Hagstofunni. Sama sagði hún að ætti við um tölfræði markaðsrannsókna sem auðvitað ættu heima hjá Ferðamálaráði.

Þá talaði Erna um EES og Evrópusambandið. Hún taldi nauðsynlegt að ferðapjónustuaðilar gerðu sér grein fyrir vilja sínum varðandi þessi bandalög. Hún benti á að ef það væri vilji okkar að vera í Evrópusambandinu eftir 10-15 ár þá yrðum við strax að setja niður fyrir okkur á hvaða forsendum við viljum vera

aðilar og taka síðan ákvörðun varðandi inngöngu. Að fá inngöngu gæti tekið sex til átta ár. Ferðapjónustan væri sú atvinnugrein sem helst ætti að þrýsta á um inngöngu í Evrópusambandið því í eðli sínu væri hún fjölþjóðleg atvinnugrein og flestar þær reglur sem gilda í sambandinu henta henni ákaflega vel. Erna benti á að það væri ýmislegt sem að EES samningurinn veitir okkur ekki en aðild að Evrópusambandinu gæti veitt okkur. Því taldi hún mikilvægt að Ferðamálaráð stæði fyrir góðri kynningu á þeim mismun sem er á milli þessara bandalaga.

Þá tók hún fyrir gæðamálin. Benti á að flokkun og gæðastaðlar gististaða í formi stjörnugjafa væru mjög mismunandi milli landa og sköpuðu víða fleiri vandamál en þeir leystu. En jafnframt benti hún á að við þyrftum að setja okkur einhverjar reglur, fyrst og fremst í sambandi við búnað og staðla en ekki síður þyrfti að tryggja að eftir þeim væri farið. Slíkt eftirlit er í flestum löndum á höndum opinberra aðila og nú er tímabært að við förum að athuga hvernig við ætlum að haga þessum málum hjá okkur.

Næstur tók til máls **Ágúst Hafberg, Félag sérleyfishafa**. Hann sagði frá því að ferðapjónustan ætti styrk sinn að þakka því að greinin hafi í gegnum tíðina ekki þegið opinbera styrki og því ættu þeir sem þar starfa að fá að njóta arðsemi hennar. Ágúst lagði á það áherslu að aldrei mætti gera Ferðamálaráð að "bákni" heldur ætti menn innan ferðapjónustunnar að vinna sjálfir að uppgangi og framförum á sínu sviði.

Kristinn Benediktsson, Bláa Lóninu, kom að fyrirspurn varðandi þjónustu ýmiskonar og greiðslur fyrir hana. Hann spurði líka hvernig væri háttað aðild Reykjavíkurborgar að Upplýsingamiðstöð ferðamála. Einnig talaði hann um útgáfu bæklinga þar sem honum þótti myndefni í bæklingi Ferðamálaráð ekki nótu vel valið.

Þá kom **Magnús Oddsson í pontu**. Hann sagði að um þau samstarfsverkefni sem hann hefði talað væru í gildi ákveðnir samstarfssamningar þar sem fyrirtæki, hagsmunaaðilar eða sveitarfélög gerðu samning til lengri eða skemmri tíma, hvort sem það er í Frankfurt, New York, Tokyo, á Ráðstefnuskrifstofunni eða eitthvað annað.

Varðandi skráningar í bækur sagði Magnús að mönnum væri í sjálfsvald sett hvort þeir vildu gerast aðilar að viðkomandi bókum og greiddu fyrir þá þjónustu. Um bæklingadreifingu sagði hann að mönnum væri frjálst að koma með sína bæklinga inn á bæklingalager Ferðamálaráðs og láta sitt efni liggja frammi á Upplýsingamiðstöðinni. En vilji menn komast inn á pöntunarlista sem sendur er víðsvegar um veröldina þá greiða menn gjald sem rennur upp í dreifingarkostnað. Upplýst var að Reykjavíkurborg er í ár styrktaraðili að Upplýsingamiðstöð ferðamála og mun verða rekstraraðili á næsta ári. Magnús

sagði að endingu að reynt væri að hafa myndir í kynningarbæklingi Ferðamálaráðs sem fjölbreytilegastar.

Jón Birgir Jónsson

Framtíðarskipan upplýsingamála

Á fundi Ferðamálaráðs í apríl s.l. var ákveðið að stofna starfshóp sem skyldi fjalla um upplýsingamiðstöðvar. Nokkuð dróst þó að fundur yrði haldinn í þessum hópi en það var m.a. vegna þess að ákveðið var að bíða fram yfir sveitarstjórnarkosningar. Ekki síst kosningum í Reykjavík því að það var mikið mál að reyna að ná samstöðu í Reykjavíkurborg um upplýsingamiðstöð þar. Í þessum starfshópi voru auk mín, Birgir Þorgilsson, Helga Haraldsdóttir, Helgi Pétursson, Kjartan Lárusson, Rögnvaldur Guðmundsson, valgeir Ingi Ólafsson og Þorleifur Þór Jónsson. Eins og þið sjáið voru þetta nokkuð margir og fljótlega eftir að starfshópurinn tók til starfa var ákveðið að skipta honum í tvennt þar sem annar hópurinn fjallaði um innra starf og verefni upplýsingamiðstöðva og hinn fjallaði um fjárhagslega hlið málsins.

Hér á eftir mun Helga Haraldsdóttir gera grein fyrir hugmyndum hópsins um innra starf upplýsingamiðstöðvanna og Rögnvaldur Guðmundsson síðan gera grein fyrir hvernig fyrirhugað var að fjármagna þessar stöðvar.

Í þessum umræðum var mikið rætt um landshlutasamtökin og tengsl þeirra við upplýsingamiðstöðvar. Það var rætt um fjármögnun þessara aðila og mikli áhersla lögð á að upplýsingamiðstöðvar yrðu óháðar hagsmunaaðilum. Frekar er gert ráð fyrir að þær fái fé frá ríki, sveitarfélögum og öðrum óháðum aðilum. Það var strax ljóst að upp gætu komið hagsmunaárekstrar milli upplýsingamiðstöðva og ferðaskrifstofa en við náðum samkomulagi um það að upplýsingamiðstöðvarnar muni ekki vinna sem ferðaskrifstofur. Þær muni einungis taka á móti ferðamönnum sem koma af götunni, ekki undirbúa ferðir og ferðalög, heldur vísa erindum á rétta staði.

Helga Haraldsdóttir

Innra starf upplýsingamiðstöðva.

Ferðamenn, innlendir sem erlendir, þurfa að geta fengið nauðsynlegar upplýsingar um gistingu, samgöngur og alls kyns afþreyingu til þess að ferðalagið verði auðveldara og ánægjulegra. Þeir sem starfa í ferðapjónustu verða einnig að hafa vettvang þar sem þeir geta komið þjónustu sinni á framfæri beint við ferðamanninn. Í framtíðinni er búist við að ferðlög styttest, það komi fleiri ferðamenn utan háannatíma, ráðstefnugestum fjölggi og komi í auknum mæli frá nýjum markaðssvæðum. Allt þetta eykur þörfina fyrir upplýsingar og þeirri þörf þarf að mæta með vandaðri upplýsingamiðlun þar sem lögð verður áhersla á gæði þjónustunnar. Það hefur sýnt sig að ferðamenn heimsækja frekar þau svæði aftur þar sem þessi þjónusta er til fyrirmyndar og vissulega er hún nú þegar til fyrirmyndar víða um land.

Þegar nefndin sem Jón Birgir lýsti áðan hóf störf spunnust töluverðar umræður um nafnið "upplýsingamiðstöðvar" sem mörgum finnst óþjálmt og oft hending að sé rétt notað. Þannig tala margir um upplýsingaskrifstofu, upplýsingaþjónustu o.s.frv. Oft var gripið til orðsins upplýsingasetur, en það þarf ekki að vera neitt betra en upplýsingamiðstöð sem þegar er búið að vinna sér sess.

Í nefndinni var rætt um upplýsingamiðstöðvar í nokkrum Evrópulöndum og er greinilegt að grunnþjónustan sem þær veita er nokkuð svipuð þó fjármögnun og rekstrarfyrirkomulag sé mismunandi. Nú ætla ég að fara yfir þau drög sem gerð voru um það hvernig málum skyldi háttað hér á landi. Um er að ræða hlutverk Ferðamálaráðs, hlutverk móðurstöðva og útibúa eða minni stöðva. Þessar línur eru í raun þær sömu og Upplýsingamiðstöðin í Reykjavík hefur starfað eftir og því ekki ný sannindi. Eins og fram kom hjá Jóni Birgi náðist ekki samkomulag í nefndinni um að farið yrði í róttækar breytingar á þessu skipulagi.

Gert er ráð fyrir að Ferðamálaráð gefi út leiðbeiningar um þær gæðakröfur sem upplýsingamiðstöðvar þurfa að uppfylla til að fá úthlutað "i" merki ráðsins. Um yrði að ræða tvennskonar merki, hið meira fyrir móðurstöðvar og hið minna fyrir útibú. Talað er um að ein stöð í hverjum landshluta gegni hlutverki móðurstöðvar. Að sjálfsgöðu mætti hugsa sér fleiri móðurstöðvar en um leið yrði dreifingin á fjármagninu meiri og þannig erfiðara fyrir stöðvarnar að uppfylla þær kröfur sem gerðar verða til þeirra. Nafnið móðurstöð hefur mjög hefðbundna skírskotun og höfðar til eftirlits og umönnunar hlutverks stöðvanna gagnvart útibúunum. Til að þéttriða net upplýsingamiðstöðva um landið þurfa að vera útibú frá móðurstöðvunum eins og nú er og yrði það ákvörðun landshlutasamtaka að ákveða fjölda og staðsetningu þessara útibúa.

Gert er ráð fyrir að Ferðamálaráð hafi eftirlit með því að móðurstöðvar uppfylli þær kröfur sem þarf til að fá löggildingu og veiti þeim ráðgjöf varðandi útibúin, en móðurstöðvarnar munu sjá um að gæði útibúanna verði fullnægjandi. Móðurstöðvum verðu ætlað að uppfylla skilyrði um opnunartíma, gjaldeyrisþjónustu, tölfraðilegar upplýsingar varðandi notkun stöðvanna auk þess sem forsvarsmönnum þeirra verður gert að fræða sveitarstjórnarmenn og hagsmunaaðila um gildi þeirra.

Í leiðbeiningum Ferðamálaráðs yrði einnig komið inn á fjáröflunarleiðir og fjármögnun almennt. Ferðamálaráð gefi einnig út lista yfir nauðsynlegan grunnbúnað upplýsingamiðstöðva. Upplýsingamiðstöðvar um land allt fái smámsaman svipað yfirbragð en smekklegt útlit eykur tiltrú ferðamannsins á upplýsingamiðstöðvum. Ferðamálaráð sjái um fræðslu fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva en gert verður ráð fyrir að allt starfsfólk sækji slík námskeið.

Ferðamálaráð kynni upplýsingamiðstöðvar á ýmsum vettvangi t.d. í þeim bæklingum sem það gefur út og eins þarf að huga að viðamikilli kynningu á starfsemi stöðvanna. Ferðamálaráð verði áfram dreifingarmiðstöð fyrir bæklinga

og þannig verði öllum upplýsingamiðstöðvun séð fyrir bæklingum. Það verður gerð krafa um að móðurstöðvar hafi bæklinga allsstaðar að af landinu og útibúin hafi bæklinga af sínu svæði og aðliggjandi svæðum. Þetta er samskonar regla og er í gildi núna. Ferðamálaráð gefi áfram út handbók sem er nauðsynlegt uppflettirit við alla upplýsingagjöf og í framtíðinni verði stefnt að tölvuvæddu upplýsingakerfi fyrir allar upplýsingamiðstöðvar.

Varðandi bókunarþjónustu hjá upplýsingamiðstöðvum er rætt um að hægt sé að bóka eina nótt fram í tímann gegn staðfestingargjaldi og að þar verði seldir miðar á listviðburði og fleira. Gert er ráð fyrir að bókun fari alltaf fram að ferðamanni viðstöddum. Það hefur einnig verið rætt um að aukin sala t.d. á minjagripum, bókum og landakortum verði leyfð en nú er eiginlega komið út í fjármálin og ætla ég því að ljúka máli mínu og biðja Rögnavalld að taka við.

Rögnavalldur Guðmundsson **Fjármál upplýsingamiðstöðva**

Ég vil byrja á að taka það fram að ég álít að þessi hópur hafi ekki endanlega lokið störfum. Það er ljóst að við erum að byggja á því sem nú þegar er fyrir hendi. Upplýsingamiðstöðvar hafa byggst upp hratt á síðust árum og í dag eru þær 42, en auðvitað mjög misjafnar að gæðum.

Upplýsingamiðstöðin í Reykjavík var í upphafi móðurstöðin og annaðist ákveðnar leiðbeiningar til hinna stöðvanna. Nú hefur sú starfsemi færst til skrifstofu Ferðamálaráðs á Akureyri. Það sem kallaði á vinnu þessarar nefndar var í raun og veru þörf á nánari samræmingu á vinnureglum auk þess sem Ferðamálasamtök Íslands lögðu til í upphafi þessa árs að skipuð yrði fimm manna nefnd til að vinna að þessum málum, nefndin varð síðan átta manna.

Í upphafi var rætt um það hjá Ferðamálasamtökunum að reyna að fá til þessa verkefni átta milljónir króna frá ríkinu, af fjárlögum ársins 1995. Nú eru menn að tala um að sú upphæð geti ekki staðist og það sé vonandi að við getum fengið fjórar milljónir króna. Í tillögum nefndarinnar er gert ráð fyrir níu móðurstöðvum, einni í hverju kjördæmi. Auk þess var talað um að stöð yrði að vera á milli Selfoss og Egilsstaða sem væntanlega yrði á Höfn.

Lágmarks opnunartími upplýsingamiðstöðva þyrfti að vera frá 1. maí til 1. október, mögulega með einhverjum undantekningum. Síðan er talað um að í júní, júlí og ágúst yrði opnunartíminn lágmark 60 stundir á viku en í maí og september a.m.k. 50 tímar. Miðað við þetta er áætlaður rekstrarkostnaður á þessum níu stöðvum nálægt 23 milljónir króna. Þá er bara verið að tala um eiginlegan rekstrarkostnað, ekki breytingar á húsnæði, kaup á tækjum né annað slíkt. Gengið er út frá því að heimaaðilar, sveitarfélög og hagsmunaaðilar, muni fjármagna reksturinn að helmingi.

Rétt er að geta þess að við gerum ráð fyrir því að sterkari bæjarfélög t.d. Reykjavík og Akureyri greiði heldur meira - eða nálægt 60% af rekstri

stöðvanna. Við erum líka með Leifsstöð í huga, þar gæti dæmið verið öfugt, að Suðurnesjamenn greiði minna, kannski u.þ.b. einn þriðja af rekstrinum þar sem sú stöð hefur sérstöðu. Í Reykjavík mun Ferðamálaráð, skv. fjárlögum leggja 3 milljónir til Upplýsingamiðstöðvarinnar í Reykjavík og síðan mun Ferðamálaráð Íslands leggja þarna verulegan skerf að mörkum. Eftir stendur fjárþörf upp á rúmar 4 milljónir. Það eru þeir peningar sem menn tala nú um að sækja til fjárlaganefndar fyrir árið 1995.

Að lokum vil ég leggja á það áherslu að það er mjög brýnt að gera eitthvað í þessum málum. Menn eru að sjálfsögðu ekki sammála um alla framkvæmdina en ég held að við verðum að hafa hag ferðamannsins í huga fyrst og fremst. Það gengur ekki að við séum að opna mikilvægar upplýsingamiðstöðvar um miðjan júní og loka þeim aftur 31. águst. Tillögur nefndarinnar sem hér um ræðir eru skref í átt til þess að reyna að bæta þjónustuna. Við verðum að reyna að koma upplýsingamiðstöðvarmálum í betra horf en nú er raunin á.

Fyrirspurnir

Þórdís Arthúrsdóttir, Ferðamálafulltrúi á Akranesi, spurði hvernig ætti að kynna málefni upplýsingamiðstöðvanna fyrir sveitarstjórnarmönnum? Hún benti á að ekki væri sama hvernig slíkt væri gert, sérstaklega með tilliti til þess að það eru sveitarstjórnirnar sem þurfa að leggja fram peninga. Hún spurði líka hvort að Ferðamálasamtök Íslands kæmu inn í beinan rekstur á upplýsingamiðstöðinni í Reykjavík.

Tryggvi Árnason, Jöklaferðum, kom í pontu og sagði margt gott hafa komið frá nefndinni sem fjallaði um málefni upplýsingamiðstöðvanna en annað virtist vera útbúið af mikilli vanþekkingu. Hann taldi ýmsa annmarka á fjölda og staðsetningu móðurstöðvanna sem og opnunartímanum sem nefndur var. Varðandi rekstur benti hann á að erfitt yrði að sannfæra sveitarstjórnarmenn um að eðlilegt væri að eitt sveitarfélag greiddi fyrir rekstur móðurstöðvar sem þjóna ætti miklu fleiri sveitarfélögum. Fjármögnunina sagði Tryggvi að þyrfti að hugsa alveg upp á nýtt.

Guðrún Jónsdóttir, Markaðsráði Borgarness, vildi vita hvaða tímamörk menn settu sér varðandi framkvæmd þessara mála. Hún taldi nauðsynlegt að hefjast handa nú þegar svo hægt yrði að ná samstarfi við ýmsa hagsmunaaðila.

Ingi Þór Þorgrímsson, Tour Office í Keflavík, benti á að það vantar hlutlaust gæðamat á þeim stöðum og þeirri þjónustu sem kynnt er. Hann taldi að oft væri verið að kynna landið á röngum forsendum, ofmeta sumt og

vanmeta annað. Ingi Þór sagði að það ætti að vera hlutverk Ferðamálaráðs að framkvæma þetta hlutlausa gæðamat og hafa eftirlit með því.

Hann spurði síðan hvort þessi framtíðarsýn í upplýsingamálum væri í einhverjum tengslum við aðra þætti sem einkaaðilar hafa verið að taka sér fyrir hendur, s.s. Ferðavaka, Tölvuþjónustuna og fleiri. Eða hvort búast mætti við því að í framtíðinni verði samkeppni um upplýsingamiðlun til ferðamanna, til ferðaskrifstofa og annarra þeirra sem eiga í þessari þjónustu.

Pétur Óskarsson, Set-Reisen í München, benti á að gott og gilt væri að tala um upplýsingamiðlun innanlands en mikilvægara þó að snúa sér að upplýsingamiðlun í útlöndum.

Kristinn Benediktsson, Bláa Lóninu, benti á að þegar við tölum um hagsmunaaðila í ferðaþjónustu mættum við ekki gleyma að ríkið er stærsti hagsmunaaðilinn. Hann sagði að upplýsingagjöfin ætti að vera hjá þeim sem væru í rekstri ferðaþjónustu, og Ferðamálaráð ætti að treysta þeim aðilum fyrir upplýsingagjöfinni og hjálpa þeim við hana. Hann sagði að markmiðið ætti að vera að koma strax upplýsingum á tölvunettengingu svo allir sem vildu gætu nálgast upplýsingar fljótt og örugglega.

Rögvaldur Guðmundsson, kom og svaraði hluta fyrirspurnanna. Hann sagði að það væri ekki hugmyndin að Ferðamálasamtökin kæmu inn í beinan rekstur Upplýsingamiðstöðvarinnar í Reykjavík. Varðandi upplýsingamiðstöð á Seyðisfirði þá sagði hann að gert væri ráð fyrir hærri rekstrarkostnaði í móðurstöð á Egilsstöðum heldur en annarsstaðar, enda ætti hluti peninganna að renna til Seyðisfjarðar.

Rögvaldur sagðist sammála því að tímabært væri að tölvuvæða upplýsingar og tengja í tölvuneti. Hann benti á að svara þyrfti spurningunni um það hvort bókanakerfi ætti að vera þar með en það væri viðkvæmur punktur á þessu stigi málsins og þyrfti að skoða vandlega.

Helga Haraldsdóttir, svaraði einnig fyrirspurnum. Hún sagði styrk Ferðamálaráðs í upplýsingagjöf liggja í hlutleysinu og því ætti ekki að verða um beina samkeppni að ræða við einkaaðila sem gæfu upplýsingar einungis gegn greiðslu þeirra sem þjónustuna veita. Hún vísaði í þessu sambandi til handbókar Ferðamálaráðs þar sem engin greiðsla er tekin fyrir að birta upplýsingar.

Jón Birgir Jónsson, sagði að langt væri frá því að nefndin þættist búin að

ljúka starfi sínu og hugmynd hans væri að minnka starfshópin og halda áfram störfum.

Davíð Stefánsson

Ferðaátakið "Ísland, sækjum það heim"

Árið 1994 stóð samgönguráðuneytið ásamt fleiri aðilum að sérstöku átaki þar sem Íslendingar voru hvattir til að ferðast um eigið land. Átakið er þar yfirskriftina "Ísland, sækjum það heim" varð mjög umfangsmikið og áberandi í umræðu og fjölmiðlum. Hvað snertir markmið og framkvæmd átaksins sjálfs er vísað til skýrslu Davíðs Stefánssonar "Íslandsferð fjölskyldunnar 1994" sem dreift var á Ferðamálaráðstefnunni og víðar.

Sú hugmynd að hvetja Íslendinga til að ferðast um eigið land er ekki ný af nálinni. Hér er um að ræða verkefni sem Ferðamálaráð hefur haft með höndum í áraraðir en að ákvörðun samgönguráðherra heyrði þetta sérstaka átak undir ráðuneyti hans. Segja má að hluti af átakanu hafi verið nýstárlegur að því er varðar umfang. Þannig var ekki eingöngu um að ræða auglýsingaáatak heldur og almennt markaðsstarf er náði til margra sviða þjóðfélagsins. Það má ætla að flestir þeir sem á Ferðamálaráðstefnunni eru þekki mætavel til þess starfs sem unnið hefur verið í nafni átaksins.

Hér verður ekki rakin í smáatriðum framkvæmdin heldur einungis stiklað á stóru og vísað til áðurnefndar samantektar um framkvæmd átaksins. Fremur verður greint frá í örfáum orðum niðurstöðum skoðanakannana sem unnar voru vegna átaksins. Vænlegra er þó til árangurs á ráðstefnu sem þessari fyrir framtíðarstarfið að skapa hér umræður með spurningum og skoðanaskiptum fundargesta.

Markmiðum átaksins má skipta í tvo megin þætti. Annarsvegar var um að ræða markmið sem hugsuð voru til skemmri tíma, til dæmis að vekja athygli á Íslandi sem valkosti fyrir íslenska ferðalanga, vekja athygli á möguleikum til afþreyingar og dægradvalar á Íslandi. Til þessa mætti einnig telja það markmið að vekja athygli á íslenskri ferðaþjónustu sem atvinnugrein. Hinsvegar var um að ræða markmið sem horfa verður á til lengri tíma en það er að stuðla að auknum ferðalögum Íslendinga um eigið land, að breyta ríkjandi viðhorfum Íslendinga til slíkra ferðalaga og breyta neikvæðri ímynd sem skapast hefur af margvíslegum þáttum eins og vondu veðri, vondum vegum og verðlagi.

Örfá orð um sjálft skipulag og fjármögnun átaksins. Segja má að átakið hafi við fjármagnað að mestu af jaðarhópum íslenskrar ferðaþjónustu. Bakhjarlar átaksins, Olíufélagið hf. og Mjólkursalan, stóðu straum af auglýsingaherferðinni sjálfri, gerða auglýsinga og birtingum. Hvað varðar rekstur átaksins þá var hann kostaður af samgönguráðuneytinu, sveitarfélögunum í landinu og ýmsum öðrum aðilum. Margvísleg önnur verkefni voru styrkt af fyrirtækjum, til að mynda Búnaðarbankanum, Vífilfelli og fleiri fyrirtækjum sem hér verður fjallað um á eftir. Í heild má segja að ferðaátakið "Ísland, sækjum það heim" hafi verið

kostað af ferðahópum íslenskrar ferðapjónustu þ.e. þeim fyrirtækjum sem hafa augljósan hag af velgengni atvinnugreinarinnar en eru venjulega ekki flokkuð sem ferðapjónustufyrirtæki. Þetta er mikilvægt atriði meðal annars vegna þess að við framkvæmd þá sem fyrirtækin kosta verður að hafa samráð við þau um gerð auglýsinga, birtingar þeirra og framkvæmd alla.

En hver var árangurinn? Það er mitt mat að í heildina hafi ferðaátakið náð tilætluðum árangri. Ég tel að árangri hafi verið náð hvað snertir ofangreind skammtímamarkmið. Niðurstöður skoðanakannana og sú mikla fjölmiðlaumræða sem átt hefur séð stað um ferðapjónustuna styðja það. Auð þess skapast með ferðaátakinu samstaða fjölmargra aðila sem einsettu sér að vinna að þeim markmiðum sem að framan er lýst. Hvað varðar áður nefnd langtímamarkmið þá er árangur þess starfs sterk áskorun um framhald en hér er um að ræða verkefni sem hugsa þar til nokkurra ára.

Meginþáttur átaksins var auglýsingaherferð sem eins og áður segir ver kostuð af Mjólkursamsölunni og Olúfélaginu hf. Auglýsingastofan Hvíta húsið sá um herferðina. Í vor kom fram nokkur gagnrýni á það hversu almennar upplýsingarnar væru en ekki ákveðin þjónusta sem ákveðnir staðir kynna. Vegna þessa vil ég taka fram að umrædd fyrirtæki sem og forsvarsmenn átaksins töldu farsælast í upphafi átaks sem þessa að höfða almennt til Íslendinga. Hinsvegar ef af framhaldi verður þá tel ég æskilegt að þrengja þetta nokkuð til dæmis með því að beina sjónum að ákveðnum landssvæðum eða ákveðinni þjónustu.

Eitt verkefni átaksins var að hafa samskipti við fjölmiðla og virkja þá. Þeir fjölmiðlar sem voru hvað virkastir voru Ríkisútvarpið, Sjónvarpið, Morgunblaðið, DV og útvarpsstöðin Aðalstöðin. Rás eitt var með tvo sérstaka þætti í tilefni átaksins: Annar bar yfirskriftina "Helgi í héraði" og á laugardagsmorgnum var Bjarni Sigtryggsson með sérstakan ferðapjónustuþátt. Sjónvarpið kom einnig að málum, t.d. var fjallað um átakið í Dagsljósi og fleiri þáttum. Morgunblaðið jók umfjöllun um ferðapjónustu, lét m.a. hanna sérstakt merki í tengslum við átakið. DV tengdist þessu líka, í sérblöðum þess var mikið fjallað um átakið. Útvarpsstöðin Aðalstöðin fjallaði daglega um átakið með klukkutíma löngum þætti í allt sumar. Síðan voru ýmsir aðilar, t.d. barnablaðið Æskan, með sérstaka keppni í tengslum við átakið og fleiri tímarit, t.d. Frjáls verslun og Vinnan, fjölluðu sérstaklega um ferðapjónustu.

Hvað önnur verkefni snertir vil ég fyrst nefna myndlistarverkefni barna og unglunga í grunnskólum landsins. Í því tóku þátt tæplega 20.000 börn frá 131 skóla. Þema verkefnisins var fjölbreytileiki Íslands sem ferðamannalands. Þetta verkefni var styrkt af Búnaðarbankanum. Í tengslum við það var sett upp farandsýning sem fór víða um land og í framhaldi af því sýndu erlendir aðilar sýningunni áhuga. Nú er myndlistarverkefnið "Ísland, sækjum það heim" til sýnis í barnagallerí í Danmörku. Að mínu mati var þetta einn ánægjulegasti þáttur átaksins.

Gefið var út upplýsingarit sem var kynning á áttakinu og dreift var til allra heimila í landinu. Í því var að finna upplýsingar um þá fjölbreyttu möguleika sem bjóðast á Íslandi til ferðalaga. Átakið var kynnt á ferðakynningu í Perlunni sem orðin er árviss viðburður og sýningu í Kringlunni sem kölluð var "Ferðadagar". Síðan en ekki síst var ráðist í að merkja sögustaði í landinu sem er mjög stórt verkefni sem hófst síðastliðið sumar. Fyrirhugað er á næstu misserum að merkja fimmtíu sögustaði á fimm tungumálum með upplýsingum fyrir ferðamenn. Söguskiltunum verður komið fyrir víða um land á staði sem þjóðminjasafnið hefur valið. Gerð þessara skilta verður kostuð af Vífilfelli hf. en um uppsetningu sér Vegagerð ríkisins.

Í upphafi áttaksins var talið að stuðla ætti að sem mestri og bestri almennri kynningu og með það í huga var hannað sérstakt merki sem að mjög margir notuðu. Það voru gerðar um 110 útgáfur af merkinu, í flestum tilfellum var sú hönnun borguð af þeim aðilum sem létu gera merkin fyrir sig. Til að mynda kom Hagkaup hf. að áttakinu með því að láta prenta merki áttaksins á húfur og boli fyrir sitt starfsfólk.

Happdrætti DAS gerði átakið að þema sínu og auglýstu þannig á strætisvögnum og á fleiri stöðum. Áfengis- og tóbaksverslun ríkisins framleiddi 2 milljónir plastpoka með mismunandi hvatningarorðum áttaksins. Flugleiðir merktu m.a. flugvélar sínar með merki áttaksins, auk þess að vera mjög virkir með því að koma með óteljandi hugmyndir fyrir átakið. Ferðafélag Íslands kom að þessu m.a. með sinni dagskrá og það gerði Útivist líka. Sérleyfis- og hópferðaleyfishafar létu gera sér merki fyrir sig. Í upplýsingaritinu sem gefið var út voru einnig kynntar sérstakar ferðir, Íslandsrútan, merkt sérleyfishöfum.

Nemendur í hagnýtri fjölmiðlun skrifuðu u.þ.b. þrjátíu greinar um ferðapjónustu og mikilvægi hennar, þessar greinar voru notaðar í upplýsingaritið og birtar í fjölmiðlum. Ferðamálabrautin á Laugum vann mjög þarft verk með því að búa til fréttatilkynningar um fyrirhugaða atburði. Sveitarfélögin voru misvirk í áttakinu eins og gengur en það féll mjög vel að þeim skipulögðu atburðum sem sveitarfélögin stóðu fyrir. Átakið sjálft stóð ekki fyrir neinum atburðum en reyndi eftir mætti að kynna það sem var á döfinni hverju sinni. Alþýðusamband Íslands kom óbeint að áttakinu. Forsvarsmenn áttaksins hittu aðila vinnumarkaðarins haustið 1993 og þá kom í ljós að áhugi þeirra á að gera samninga við ferðapjónustuaðila um sértök afsláttarfólk fyrir sitt fólk.

Og víkjum nú að skoðanakönnunum (glærur). Til að meta árangurinn af áttakinu voru gerðar þrjár skoðanakönnunir, tvær voru gerðar síðasta vor og ein var gerð nú í september. Í síðustu könnun var slembiúrtak, um 1000 manns, aldurinn var 18-67 ára, þetta var símakönnun, búseta var dreifð um landið og svarhlutfallið var 75,6%. Spurt var hvort fólk þekkti átakið og langflestir könnuðust við það svo átakið fór ekki framhjá Íslendingum. Einnig kom fram að yfirgnæfandi meirihluti eða 86% lýsti yfir vilja til þess að átakið yrði endurtekið næstkomandi sumar.

Viðhorf til átaksins var jákvætt þar sem 92% töldu það af hinu góða. Allra jákvæðastir voru framtíðarferðamennirnir eða unga fólkið. Könnunin leiddi í ljós að 64% aðspurðra höfðu farið í ferðalag í sumar og eytt að meðaltali 11 dögum á ferðalagi innanlands. Færri höfðu þó farið í ferðalag en ætluðu sér þegar spurt var í vor. Menn töldu að þeir hefðu eytt að meðaltali 2.400 krónum á dag á ferðalögum sínum. Athyglivert er að þegar spurt er hvort átakið hafi ráðið einhverju um að farið var í ferðalag þá segir meirihlutinn nei. Velta má fyrir sér hversu meðvitað fólk er um áhrif auglýsinga á eigin gjörðir. En þau 14% sem sögðu að átakið hefði haft þau áhrif að þeir fóru í ferðalag samsvara um **18.000-20.000** einstaklingum.

Með þessa niðurstöðu getum við verið harla ánægð. Ef reiknað er út, með öllum þeim fyrirvörum sem hægt er að setja við slíka útreikninga, hversu lengi þetta fólk var að meðaltali á ferðalagi og hve mikil neysla þess var þá kemur í ljós að þetta fólk var að hefur aukið veltu í ferðapjónustu um u.þ.b. 600 milljónir króna. Í öllum þremur könnunum var spurt um upplýsingaritið og í ljós kom að í september vissu 67% aðspurðra af bæklingnum og þar af stór hópur sem taldi sig hafa haft not af bæklingnum. Þegar spurt var hvort ætti að endurtaka útgáfu sem þessa játuðu tæplega 87% aðspurðra.

Varðandi ferðir Íslendinga til útlanda kom í ljós að 24% ætluðu til útlanda í sumar þegar spurt var í vor og þegar spurt var í september reyndust 24% aðspurðra hafa farið til útlanda. Þetta þýðir að menn skipuleggja utanlandsferðir sínar með meiri fyrirvara en ferðalög innanlands en hugsanlega ætti það að vera markmið okkar að fá menn til að skipuleggja ferðalög sín um eigið land með lengri fyrirvara. Fleiri upplýsingar komu fram í þessum könnunum þó þær verði ekki raktar lengra hér en það má segja að niðurstöðurnar eru flestar heldur jákvæðar.

Að lokum vil ég segja að það hefur verið ánægjulegt að starfa að ferðaátakinu "Ísland, sækjum það heim" og ekki síst vegna þess áhuga sem hundruð einstaklinga sýndu með störfum sínum við þetta verkefni. Því hefur stundum verið fleygt að lítil samtakamáttur væri í ferðapjónustunni vegna ólíkra hagsmuna en í átaksverkefninu kynntumst við því að þessi samtakamáttur er fyrir hendi og hverju hann getur áorkað.

Umræður og fyrirspurnir.

Jón Illugason, Eldá, sté í pontu og lýsti ánægju sinni yfir vel heppnuðu átaki en spurði hvernig á því stæði að Ferðamálaráð fékk ekki að koma að þessu átaki, þrátt fyrir ítrekaðar beiðnir þar um. Hann spurði líka varðandi könnunina sem gerð var eftir að átakinu lauk, hver vegna hún hefði ekki verið gerð þannig að hún væri fyllilega samanburðarhæf við fyrri kannanir.

Davíð Stefánsson svaraði þessu á þá leið að átakið hafi verið sett af stað sem sjálfstætt verkefni á vegum samgönguráðuneytisins og að Ferðamálaráð hafi

tengst því þannig að Magnús Oddsson ferðamálastjóri var einn af þremur í starfshópi þess þó hann sæti þar ekki sem fulltrúi Ferðamálaráðs, heldur sem sjálfstæður fulltrúi. Davíð sagði einnig að ef framhald yrði á verkefninu væri meiningin að setja það í hendur Ferðamálaráðs. Um samanburð á könnunum sagði Davíð að síðasta könnunin hefði verið sjálfstætt verkefni og reynt hefði verið að hafa spurningarnar þannig að hægt væri að lesa úr þeim og tengja þær við aðrar kannanir.

Kristleifur Þorsteinsson, Félagi eigenda sumardvalarstaða, spurði hver væri heildarkostnaður við átakið.

Ársæll Harðarson, Ráðstefnuskrifstofa Íslands, beindi spurningu sinni til ferðamálastjóra og spurði hvað hefði komið í ljós í þessu átaki varðandi veilur í íslenskri ferðaþjónustu og hvað væri hægt að læra af þeim. Ársæll bað ferðaþjónustuaðila að skoða rækilega verðlagsmálin í sinni grein, sérstaklega hátt verð á bjór og léttum vínum, þar sem hann taldi að Ísland væri vart samkeppnishæft sem ráðstefnuland vegna verðlagsins. Hann bað menn að taka höndum saman og reyna að ná verðinu niður.

Daði Harðarson, Nýjar Víddir, gagnrýndi að enginn hefði verið hvattur til að fylgjast með dagskrá sumarsins í blaðinu sem var gefið út í tengslum við átakið. Hann sagði að blaðinu hefði ekki verið haldið nógu lifandi yfir sumarið þrátt fyrir góða möguleika þess. Hann vildi heyra hvernig á þessu stæði.

Inga Sólnes, Ferðamálaráði Vestnorden, spurði hvaða lærdóm forsjármenn átaksins drægju af reynslu sinni hingað til og hvernig þeir hugsuðu sér framhaldið.

Davíð Stefánsson svaraði Daða því að reynt hafi verið að minna menn á rit átaksins í fjölmiðlum á ýmsan hátt, m.a. með ferðaleiknum þar sem dregið var um vinninga nær daglega. Einnig hafi dagblöðin vísað í ritið með því að birta úr því dagskrá sumarsins reglulega. Slíkt hið sama gerðu bæði Rás 2 og Aðalstöðin. Ingu Sólnes svaraði hann á þann veg að menn reyndu að draga lærdóm af þeirri gagnrýni sem átakið hafi fengið. Þá kom Davíð inn á gerð og uppsetningu söguskiltanna. Hann sagði frá því að nokkrir staðir sem valdir voru af Þjóðminjasafninu yllu nokkrum vandræðum þar sem staðirnir væru misjafnlega undir það búnir að taka á móti ferðamönnum.

Magnús Oddsson, Ferðamálastjóri, sagði að átakið hafi sýnt okkur ýmsar þær veilur sem eru í atvinnugreininni og það væri í sjálfu sér árangur. Hann nefndi sérstaklega að þjónustu væri víða ábótavant og auglýstir opnunartímar

stæðust oft ekki. Magnús skýrði frá því að þrisvar hafi hann í sumar verið kallaður í Þjóðarsálina vegna verlagningar á þjónustu.

Um framhald átaksins sagði hann að ekki yrði unnið áfram á sama hátt, þessu átaki væri lokið. Ferðamálaráð hefði vitað nú um tíma að því yrði falin vana í framhaldi af átakinu og að starfsfólk skrifstofunnar á Akureyri væri þegar farið að huga að hvernig staðið skuli að því. Tveir fundir hafa verið haldnir með ferðamálafulltrúunum þar sem farið hefur verið yfir veilur og hugsanlega úrvinnslu í framhaldi af því.

Síðan hefur verið rætt við hugsanlega kostunaraðila. Sjálfur sagðist Magnús hafa hugmyndir um að reyna að snúa átakinu meira inn á við, með aðstoð kostunaraðila, þannig að takast mætti að lækka verð í innlendri ferðaþjónustu með aukinni nýtingu og aðgerðum sem bættu þjónustu. Hann benti á að með batnandi vöru yrði eftirsóknin meiri og það væri áttak að koma því í farmkvæmd.

Gunnar Rafn Birgisson, Samvinnuferðir-Landsýn, spurði Davíð hvort þeir aðilar sem lögðu fé í átakið "Ísland, sækjum það heim" teldu að þessi þátttaka í markaðsstarfi hafi skilað þeim einhverjum árangri. Í ljósi þess vildi hann vita hvort von væri til að fleiri fyrirtæki, utan hefðbundinnar skilgreiningar ferðaþjónustu, muni sjá sér hag í að leggja fé í áttak sem þetta.

Guðrún Jónsdóttir, Markaðsráð Borgarness, lýsti yfir ánægju sinni með átakið í heild sinni, sagði það hjálpa aðilum í ferðaþjónustu í baráttu sinni við sveitarstjórnir. Hún benti líka á að það væri illa við hæfi að hafa kókauglýsingar á söguskiltum.

Áslaug Alfreðsdóttir, Hótel Ísafjörður, spurði hvort hugsað hefði verið til þess að gefa út á ný ýmsar af þeim gagnmerku upplýsingum sem koma fram í riti átaksins, þarna væri að finna ýmsar upplýsingar sem gott væri að hafa handhægar. Áslaug benti líka á nauðsyn þess að viðkomandi væri látinn vita af veilum og þeirri gagnrýni sem beint væri að fyrirtækjum í ferðaþjónustu. Ekki sé nóg að starfsfólk á einhverri skrifstofu viti að víða sé pottur brotinn, það sé nauðsynlegt að viðkomandi aðili fái að vita af gagnrýninni til að úrbætur geti farið fram. Áslaug spurði hverjir væru hugsanlegir kostunaraðilar á áframhaldandi átaki.

Davíð Stefánsson upplýsti að ríkið setti 2 milljónir til átaksins í upphafi. Kostnaður ríkisins væri nú orðinn amk. 3-4 milljónir með öllu talið. Frá sveitarfélögum komu 4 milljónir. Heildarumfang sagði hann áætlað 40-50 milljónir. Þá er ekki talinn margvíslegur kostnaður sem fyrirtæki báru en fóru

ekki um hendur framkvæmdaáðila átakans. Ritið kostaði um 15 milljónir og fé til útgáfu var aflað með auglýsingum.

Davíð svaraði spurningunni um nýja kostunaraðila á þá leið að fyrirtækin hafi farið í verkefnið til að skapa sér betri ímynd. Samstarfsfundir voru haldnir reglulega með fulltrúum Olíufélagsins og Mjólkursamsölnunnar, þannig höfðu kostunaraðilar áhrif á gang mála. Fulltrúar fyrirtækjanna sem lögðu fé til átakans voru harla ánægðir með árangurinn þannig að enginn ástæða virðist vera til að óttast að ekki verði hægt að fá önnur fyrirtæki til að leggja fé til sambærilegra verkefna.

Varðandi það hvort Coca-Cola eða einhver annar eigi að borga söguskiltin sagði Davíð að það væri vilji forsvarsmanna Vífilfells að styrkja íslenska ferðaþjónustu og eins vildu þeir að það kæmi fram að þeir hefðu gert það. Frá hendi Vífilfells væru skiltin ekki hugsuð sem auglýsingaskilti fyrir Coca-Cola eða aðra gosdrykki. Það væri ennþá verið að vinna að smekklegru lausn á þessu.

Magnús Oddsson upplýsti að það væri vinnuregla á skrifstofu Ferðamálaráðs að starfsfólk reyni að koma kvörtunum til skila til réttara aðila.

Magnús Ásgeirsson, Félag leiðsögumanna, spurði aðstandendur átakans hvaða hugmyndir þeir hefðu um ástæður þess að kynna þurftir landið á svo ítarlegan hátt.

Bjarnheiður Hallsdóttir, Set Reisen, kom og hvatti menn til að halda áfram að kynna landið fyrir Íslendingum þar sem þeir væru stærsti markhópur íslenskrar ferðaþjónustu. Gunnar Sveinsson tók undir hennar orð.

Pétur Óskarsson, Set Reisen, bað um að fá að stinga laustengdu málefni að í umræðuna varðandi átak í markaðssetningu erlendis sem unnið var í sumar. Hann sagði að eftir því sem hann best vissi hefði verið eytt í átakið 16-17 milljónum í Þýskalandi. Rokið hefði verið af stað, alltof seint. Út á þær 100 milljónir sem alls fóru í átakið hefðu komið 50 fyrirspurnir til Ferðamálaráðs. Pétur taldi að ákaflega illa hefði verið að þessu staðið og ætti að vera okkur víti til varnaðar.

Þorleifur Þór Jónsson, Hóþferðamiðstöðin, spurði um ferðaleikinn, hversu stór hluti af vinningum hafi verið sóttur. Slíkt gæti gefið hugmynd um hversu lífandi átakið var á heimilunum. Hann benti á að ríkið hefði fengið margalda þá upphæð til baka sem það lagði í átakið og það eitt ætti að vera nóg til að sannfæra menn um að halda áfram átakinu.

Magnús Oddsson svaraði því hvers vegna kynna þyrfti Ísland fyrir Íslendingum á þann hátt að ferðapjónustan væri í samkeppni við aðrar neysluvörur. Hann sagði ferðalög orðin hluta af neyslu fólksins í landinu og því þyrfti að kynna Ísland eins og hverja aðra vörutegund. Magnús þakkaði síðan þeim sem að átakinu stóðu og starfsmönnum þess.

Davíð Stefánsson upplýsti að í ferðaleiknum hafi langflestir vinningar verið sóttir. Hann tók síðan undir þakki Magnúsar til kostunaraðila átaksins og starfsmanna þess.

Pórhallur Jósepsson

Breytingar á lögum um skipulag ferðamála

Ég ætla hér að gera grein fyrir þeim breytingum á lögum um skipulag ferðamála sem samþykktar voru á Alþingi síðastliðið vor og fara nokkrum orðum um þá vinnu sem nú á sér stað við gerð reglugerðar um ferðaskrifstofur á grundvelli hinna breyttu laga.

Lög um skipulag ferðamála eru að stofni frá 1985, en með lagabreytingunni í vor var ákveðið að fella allar síðari breytingar inn í texta þeirra og gefa út í einu lagi. Login, eins og þau eru nú með þeim breytingum sem á hafa verið gerðar liggja nú hér frammi.

Í þessum lagatexta er auk breytinga síðastliðs vors að finna áður komnar breytingar m.a. um heimild til að setja reglugerðir á grundvelli EES samningsins, sbr. 2.gr.

Breytingarnar sem gerðar voru í vor eru þessar:

1.

2.mgr. 3.gr. Ekki er lengur skylt að halda 4 fundi á ári, en ráðinu eða framkvæmdastjórn falið að ákveða fundi. Þó er ákvæði um að halda skuli fundi í janúar og afgreiða á honum fjárhagsáætlun. Ekki þótti ástæða til að lögbinda fjölda funda, þar sem ráðinu er í sjálfsvald sett að ákveða að halda fund, auk þess sem framkvæmdastjórn getur ákveðið að halda fund. Þó var talið nauðsynlegt að hafa skýrt ákvæði um að halda fundi í janúarmánuði til þess að fyrirbyggja að gerð fjárhagsáætlunar dragist úr hófi, en tekið skal fram að þetta ákvæði er sett sem fyrirbyggjandi aðgerð, ekki að neinu gefnu tilefni.

2.

5.gr. Breytt var ákvæði um framkvæmdastjórn og fjölgað um tvo: Varaformaður fær sæti í framkvæmdastjórninni svo og fulltrúi Reykjavíkurborgar. Breytt var ákvæði um "flakkarann" þannig að nú er hann ekki einhver úr ráðinu, heldur bundinn við fulltrúa landshlutasamtakanna. Ennfremur var sett inn ákvæði um að fulltrúar í framkvæmdastjórn skuli eiga

sæti í ráðinu og eru þá tekin af öll tvímæli um að varafulltrúar í ráðinu geta ekki átt sæti í aðalstjórn nema sem varamenn.

Þá voru sett inn ákvæði um verk- og valdsvið framkvæmdastjórnar, en þau eru nýjung í þessum lögum. Framkvæmdastjórnin fer með málefni ráðsins milli funda í samræmi við ákvarðanir ráðsins. Fyrirmynd þessa er fengin í ákvæði umferðalaga um framkvæmdastjórn Umferðaráðs. Þá er loks ákvæði um að Ferðamálaráði og framkvæmdastjórn sé heimilt að skipa í undirnefndir og að heimilt sé að skipa þær mönnum sem ekki eiga sæti í ráðinu. Þessar breytingar, um verk- og valdsvið framkvæmdastjórnar og um undirnefndir eru gerðar samkvæmt ábendingu umboðsmanns Alþingis.

3.

13.tl. 7.gr. Bætt er einu orði inn í setninguna sem þá er þannig: Önnur þau verkefni sem ferðamálaráð ákveður eða því eru falin með lögum þessum eða á annan hátt. Með þessari breytingu er sett sú skylda á Ferðamálaráð að það hafi frumkvæði í að taka sér fyrir hendur aðkallandi verkefni og komi í veg fyrir þann hugsanlega möguleika að ráðið telji að eitthvað sé ekki sín skylda hafi því ekki verði falið sérstaklega að sinna því.

4.

III. kafli. Laganna, um Ferðaskrifstofu ríkisins, hefur verið felldur brott og númeraröð greina breytt til samræmis við þá breytingu og fyrri breytingar.

5.

1.mgr. 9.gr. Nýr staflíður bætist við um skilgreiningu ferðaskrifstofu, þ.e. liður um starfrækslu bókunarþjónustu, sem nú telst til ferðaskrifstofu og þar með leyfisskyldrar starfsemi.

6.

11.gr. Bætt var við nýrri málsgrein um að leyfi til reksturs ferðaskrifstofu séu tímabundin og að heimilt sé að flokka leyfi eftir starfsvettvangi ferðaskrifstofa. Þetta er gert til þess að unnt sé að gera mismunandi fjárhagskröfur, einkum um tryggingar fyrir heimflutningi og endurgreiðslu fjár ef rekstrarstövun verður, eftir t.d. því hvort ferðaskrifstofan starfar einungis innanlands eða selur ferðir til útlanda.

3.mgr., áður 2.mgr. breytist þannig að ráðuneytið skal ganga úr skugga um að skilyrðum sé fullnægt í stað Ferðamálaráðs.

7.

13.gr. Breytt var ákvæði um tryggingar ferðaskrifstofa, í þeim tilgangi að tryggingar geti orðið í samræmi við umsvif, þar sem vitað er að hefðbundin 6 millj. kr. bankatrygging er of lítil í sumum tilvikum og óþarflega há í allmörgum tilvikum. Sérstaklega gagnvart fyrirtækjum sem eingöngu starfa innanlands. Reglugerð er nú í smíðum og geri ég nánari grein fyrir þeirri vinnu síðar.

8.

14.gr. Breytt var ákvæði um niðurfellingu tryggingar þannig að eigi er heimilt að fela úr gildi eða skerða tryggingu nema leyfi ráðuneytisins komi til. Ástæða þessarar breytingar er að eins og lagaákvæðið var kom ekkert í veg fyrir að ferðaskrifstofa felldi úr gildi tryggingu sína án vitneskju ráðuneytis og án þess að leggja inn leyfi sitt. Dæmi er um að slíkt hafi verið gert, án þess þó að það hafi valdið vandræðum í það sinn.

Breytingar sem ekki náðu fram að ganga á Alþingi voru um skipunartíma ráðsins og stjórnar Ferðamálaráðs. Í frumvarpi var gert ráð fyrir að ráðherraskipaðir fulltrúar sætu ekki lengur en ráðherra sá er skipaði þá og nýr ráðherra skipaði nýja fulltrúa sína.

Reglugerðir um ferðaskrifstofur.

Nú er unnið að smíð reglugerðar um ferðaskrifstofur í ráðuneytinu og felst sú vinna einkum í að móta reglur um tryggingar ferðaskrifstofa. Agnar Kofoed Hansen tryggingastærðfræðingur hefur verið fengin til að vinna tillögur um þær reglur og kröfur sem gerðar yrðu til fyrirtækjanna. Samráð hefur verið haft við Félag ferðaskrifstofa og tryggingafélög. Þegar þessar tillögur eru farnar að taka á sig mynd sem verður á næstu dögum verður leitað víðtækara samráðs um efni þeirra.

Við undirbúning reglugerðarinnar hefur verið leitað fanga eftir upplýsingum á Norðurlöndum og einnig er skoðað hvernig tryggingamálum er háttað á Bretlandi. Ég vænti þess að niðurstöður liggi fyrir á þessu ári og að náðst geti víðtæk sátt um þær leiðir sem farnar verða, þannig að hagur neytenda sé tryggður. Ferðaskrifstofum verði ekki íþyngt og að tryggingaákvæðin sem slík verði ekki hindrun fyrir grósku nýgræðing í þessari atvinnugrein.

Umræður og fyrirspurnir.

Pétur Óskarsson, Set Reisen, spurði hvernig gjaldþrotatryggingin og ferðaskrifstofuleyfi kæmu til með að útleggjast fyrir erlenda ferðaheildsala sem starfa á Íslandi.

Þórhallur Jósefsson svaraði því að erlendir ferðaheildsalar sem starfa hérlandis þyrftu að afla sér nákvæmlega sömu leyfa og íslenskir ferðaheildsalar og fara að sömu reglum.

Birgir Þorgilsson, Formaður Ferðamálaráðs, sagðist telja að lögin sem nú eru í gildi væru orðin úr sér gegni, marg bætt og stöguð, og að það væri nauðsynlegt að hefja hið fyrsta vinnu við ný lög í anda þess umhverfis sem við búum við í dag.

Margrét Jóhannsdóttir, Ferðapjónusta bænda, spurði hvort frumvarp nýsamþykktara laga hafi verið sent hagsmunaaðilum til umsagnar og hverjir það

hafi þá verið

Þórhallur Jósefsson svaraði að frumvarpið sem flutt var í vetur og leiddi til breytinga á lögnum hafi ekki verið sent út til umsagnar á vegum samgönguráðuneytisins. Gert var ráð fyrir því að samgöngunefnd Alþingis myndi leita eftir umsögnum þeirra sem þingið vildi heyra í um þetta. Frumvarpið var flutt sem stefnumótandi tillaga samgönguráðherra. Þórhallur varpaði því fram að eðlilegt væri að Ferðamálaráð vinni tillögur að nýjum lögum um ferðapjónustu og skilaði til samgönguráðherra.

Tryggvi Árnason, Jöklaferðir, spurði hvað liði reglugerð sem snerti 11.gr. og 29.gr. laganna og hvort Magnús Oddsson væri sáttur við 30. greinina.

Magnús Oddsson, Ferðamálastjóri, kvaðst sáttur við greinina en það væri annað mál að hún hafi verið mjög mistúlkuð. Magnús sagði að Ferðamálaráð hafi marg ályktað að það sé eðlilegt að taka gjald fyrir þjónustu sem veitt er á stöðum. En þessi grein hefur oft verið mistúlkuð á þann hátt að ráðherra hefði heimild til að leyfa mönnum að selja aðgang að stöðum.

Þórhallur Jósefsson sagði um reglugerð varðandi leiðsögumenn að ennþá væri það ekki sannfæring ráðuneytismanna að leiðsögumenn með íslensk leiðsöguréttindi skuli vera í öllum hópferðum. Hann sagði að ennþá væri ekki búið að vinna reglugerð sem staðist hefði nákvæma rýni. Tillögur og upplýsingar hafi verið fengnar frá öllum hugsanlegum hagsmunaaðilum en samt hefur ekki ennþá komist nein niðurstaða í málið sem almenn sátt gæti orðið um.

Lára Pétursdóttir, Ferðaskrifstofu Íslands, spurði hvert ætti að snúa sér ef einhver vildi kæra fyrirtæki sem starfar skv. 9.gr. laganna.

Þórhallur svaraði því til að mörg lítil fyrirtæki falli strangt til tekið undir lög um ferðaskrifstofur en hafi ekki ferðaskrifstofuleyfi. Ef þessi fyrirtæki sæktu um leyfi til ferðaskrifstofureksturs myndi það stöðva rekstur þeirra umsvifalaust því þau hafa ekki til þess fjárhagslegt bolmagn. Tvær leiðir væru til að kæra slík fyrirtæki. Annarsveggar að bera sig upp við ráðuneytið sem myndi þá hafa samband við viðkomandi og tilkynna að skylda hans væri að sækja um tilskilin leyfi og gefa ákveðinn frest til þess. Hinsveggar að kæra til lögreglu. Varðandi þessi litlu fyrirtæki sagði Þórhallur að menn héldu að sér höndum þar til búið væri að semja reglugerðina og hægt væri að flokka ferðaskrifstofur eftir starfsvettvangi.

Ársæll Harðarson, Ráðstefnuskrifstofa Íslands, sagði að sér finnist vanta umræður um hvert væri og hvert ætti að vera hlutverk ríkisins í ferðapjónustu. Hann dró saman nokkra punkta um það hvað sér þætti vera megin hlutverk ríkisins í atvinnugreininni. Ríkið ætti að setja ákveðinn starfsramma með lögum og reglugerðum. Auk þess þyrfti að vera einhverskonar eftirlit með því að reglunum væri framfylgt. Það ætti líka að vera hlutverk ríkisins að hafa eftirlit

með grunnþáttum ferðaþjónustunnar eins og samgöngukerfi, fjarskiptum og fleiru. Ríkið ætti líka að taka þátt í því að þróa og bjóða fram mannauð og menntun til að vinna sómasamlega í þessari grein. Hann vildi að ný lög í ferðaþjónustu yrðu samin frá grunni en ekki reynt að bæta þessi gömlu. Slík lög yrðu að standast alþjóðleg lög, EES samning og annað þessháttar.

Guðmundur Ingi Jónsson, Hótel Höfði, spurði hvernig hans rekstur flokkaðist gagnvart 9.greininni, með tilliti til a og b liðar greinarinnar.

Þórhallur Jósefsson svaraði Guðmundi Inga því að varla yrði nokkurt hótel kallað til ábyrgðar gagnvart ferðaskrifstofurekstri þó að þar séu veittar upplýsingar um rekstur ferðaskrifstofa, enda sé það ekki gert í atvinnuskyni heldur sem nauðsynlegur þáttur í þeirri starfsemi sem fram fer á hótelum. Sé hinsvegar um að ræða sölu á farmiðum í umboðssölu er varla komist framhjá lögum um ferðaskrifstofur. Þórhallur hvatti að lokum fundarmenn til að koma á framfæri til Ferðamálaráðs eða beint til ráðuneytisins ábendingum um það sem betur mætti fara í lögnum.

Stefnumörkun í ferðaþjónustu Almennar umræður um nokkra þætti.

Birgir Þorgilsson formaður Ferðamálaráðs fylgdi umræðunni úr hlaði. Áður var Birgir búinn að dreifa nokkrum punktum til umhugsunar fyrir ráðstefnugesti varðandi stefnumótunina. Þessir punktar voru eftirfarandi:

1. Afkastageta

Hvað verður hægt að taka á móti miklum fjölda erlendra ferðamanna árið 2000 og 2005 miðað við sömu hlutföll milli mánaða og nú er.

2. Verðlagning

- a) Er raunhæft að reikna með að hægt verði að bjóða sama verð fyrir vöru og þjónustu og gert er í samkeppnislöndunum.
- b) Er framkvæmanlegt/ráðlegt að hækka allt verð um t.d. 25% á tímabilinu 1. júní til 15. ágúst í þeim tilgangi að lengja háannatímamann og ná fram nauðsynlegri tekjuaukningu.

3. Flokkun gististaða

Er rétt að huga nú að flokkun gististaða og þá e.t.v. í samvinnu við Færeyjar og Grænland sem eru að hefja slíka flokkun.

4. Markaðsmál

Á að leggja aukna áherslu á sölu- og landkynningarmál í þeim löndum sem í dag senda okkur flesta ferðamenn eða hefja sókn í þeim löndum sem e.t.v. gefa meir arð þegar til lengri tíma er litið.

5. Umhverfismál

Hvernig skal staðið að fjármögnun og framkvæmd þeirra mörgu og aðkallandi verkefna á sviði umhverfismála á fjölförnum ferðamannastöðum.

6. Rannsóknir, menntun, gæðaeftirlit

Hvernig skal staðið að vinnu og úrbótum í ofangreindum málaflokkum.

Birgir fjallaði stuttlega um hvern ofantalinn lið.

Hann benti á að einhvertíma kæmi að því að þjóðin gæti ekki tekið á móti meiri fjölda gesta. Hann sagði að hægt væri að ræða það í fullri alvöru að segja lúxusstimpil á Íslandsferðir og reyna að fá til landsins velmengandi fólk. Ekkert óeðlilegt væri við það að hækka verð á ferðaþjónustu yfir háannatímamann, lögmál framboðs og eftirspurnar verði að fá að ráða. Um umhverfismálin sagði Birgir að til tals hefði komið að skattleggja gistingu til að ná fé frá neytendum til að greiða fyrir þær miklu farmkvæmdir sem við verðum að ráðast í hið snarasta. Hann lýsti því einnig að erfitt gæti orðið að nálgast þetta fé þar sem það færi um hendur ríkissjóðs, ekki síður en Fríhafnarpeningana frá Keflavík. Að þessum orðum töluðum lýsti Birgir sig reiðubúinn að svara fyrirspurnum.

Tómas Tómasson, Hótel Borg, sagði frá bandarískum predikara sem átti ráð til að hreinsa London á einni nóttu. Hver og einn átti að hreinsa garðinn sinn. Það sama sagði hann gilda í ferðaþjónustu, að ef hver og einn hugsar um sinn garð þá verðu ferðaþjónustan til fyrirmyndar. Tómas talaði líka um bjórverðið sem honum þótti fáránlega hátt og þar á eftir minntist hann á auglýsingar og markaðssetningu. Það þótti honum full ástæða til að fara varlega, ekki væri víst að best væri að leita nýrra markaða hjá þjóðum sem við þekkjum lítið, það gæti virkað sem móðgun við gömlu markaðslöndin.

Varðandi gistihúsarekstur benti Tómas á að sig grunaði að eitthvað væri áfátt gistináttatalningu litlu gistihúsanna. Til að bæta afkomu sína gæfu þau ekki upp réttar gistináttatölur. Þetta væri svo algengt að augljóslega mætti lesa það úr opinberum tölum. Ferðamönnum fjölgaði um 10.000 á síðasta ári en gistinóttum ekki nema um 7.000. Vissulega sýndi þetta að fólk stoppar styttra nú en áður en hluti skýringarinnar væri vafalaust röng gistináttatalning.

Tómas fór með hvatningarorð til fólksins í ferðaþjónustu og endaði mál sitt með kvæði:

Don't quit when the tide is lowest
for it's about to turn.
Don't quit over doubts and questions,
for there is something you may learn.
Don't quit when the night is darkest,
for it's just a while till dawn.

Don't quit when you run the farthest,
for the race is almost won.

Don't quit when the hill is steepest,
for your goal is almost myth.

Don't quit, for you are not a failure,
until you fail to try.

Erna Hauksdóttir, Samband veitinga- og gistihúsa, kom að tölfræðinni í ferðapjónustu. Hún minnti á að það væru bara hótelin og nokkur betri gistiheimili sem skiluðu inn gistináttatalningu. Af þessu leiðir að við höfum ekki hugmynd um nýtingu né raunverulegan fjölda gistinátta. Hún skoraði á Ferðamálaráð að koma því þannig fyrir að allir skili inn þessum tölum. Hún gagnrýndi líka að ekki hefðu allir tilskilin leyfi sem stunduðu gistihúsarekstur og að bókhaldi væri líka ábótavant á mörgum stöðum.

Erna gagnrýndi þá hugmynd að setja umhverfisskatt á gistinætur. Hún sagðist ekki sjá ástæðu til þess að einungis þeir sem gistu á hótelum borguðu fé til þessara mála en ekki þeir sem gisti í tjöldum eða þar sem engar gistinætur eru taldar. Erna upplýsti að Samband veitinga- og gistihúsa væri að fylgjast með vinnuhópi á vegum Hótelasamtaka Evrópuríkjanna sem er að vinna tillögur að flokkun gististaða. Í vetur sagði hún að tekin yrði ákvörðun um það hvort reynt yrði að koma á einhverskonar flokkun eða hvort reyna ætti að breyta skilgreiningunni á gistirými sem er ó lögum, ef eftir henni er lítið farið. Hún benti á að skv. henni gæti Hótel Höfn ekki kallað til hótél, heldur gistiheimili.

Ásmundur Gíslason, Árnanesi, sagðist telja mjög nauðsynlegt að stórir og smáir rekstraraðilar gistiataða geri skýrslur yfir gistinætur. Hann sagði að eitt af megin stefnuatriðum ferðapjónustunnar í landinu ætti að vera að koma rekstrinum þannig fyrir að við getum öll starfað að honum fyrir opnum tjöldum.

Margrét Jóhannsdóttir, Ferðapjónustu bænda, tók undir að nauðsynlegt sé að telja gistinætur samviskusamlega. Hún tók fram að það væri ekki skrifstofa Ferðapjónustu bænda sem skilaði inn gistináttatalningu til Hagstofu heldur gerði það hver rekstraraðili fyrir sig.

Einar Bollason, Íshestar, sagði að ekki væri raunhæft að ætla að Íslendingar gætu selt sína vöru fyrir sama verð og gert er í samkeppnislöndunum. Við værum með lúxusvöru og ættum að selja hana sem slíka. Hann tók líka fram að við yrðum að leggja okkur fram við að bæta gæði þeirrar vöru sem við seljum svo að öruggt sé að hún flokkist undir lúxusvöru. Hann taldi að erfitt gæti þó reynst að hækka verð yfir háannatímamann á ferðum sem einungis er hægt að bjóða uppá yfir sumartímamann. Sem dæmi um samkeppnisstöðu Íslands við

önnur lönd nefndi hann að hægt væri að fara í hestaferð í Írlandi og gista á hóteli á hverri nóttu í þrjár vikur fyrir sömu peningaupphæð og dygði hér á landi aðeins fyrir sex daga hestaferð.

Einar minntist á nauðsyn þess að hafa gott samstarf við Vegagerðina, sérstaklega varðandi opnun hálendisvega að vori svo menn geti hafði ferðir sem fyrst. Hann sagði varðandi flokkun gististaða að slíkt væri mikilvægt mál og einkennileg verðlagning væri það þegar gisting á Hótel Sögu og litlu ófullkomnu hóteli kostaði það sama. Einar talaði um markaðsmálin og sagði að eðlilegt mætti teljast að eyða u.þ.b. 70% af markaðsstarfi í það að halda markaði sem þegar hafi verið unninn. Engu að síður taldi hann mikilvægt að afla nýrra markaða. Einar varpaði að lokum fram þeirri spurningu hvort ekki væri tímabært að koma á einhverskonar eftirliti með þeim ferðum sem í boði eru í þeirri von að slíkt gæti aukið enn gæði þjónustunnar.

Almennar umræður

Birgir Þorgilsson, Formaður Ferðamálaráðs, tók til máls og hvatti fólk sérmenntað í ferðaþjónustu og ferðamálafulltrúa til að láta meira í sér heyra það sem eftir væri ráðstefnunnar og álit sitt á þeim ýmsu málefnum ferðaþjónustunnar.

Bjarnheiður Hallsdóttir, Set Reisen, kom með fyrirspurn til ferðamálayfirvalda um hvort ekki væri á döfinni að gera reglulegar kannanir á ferðavenjum bæði útlendinga og íslendinga.

Gunnar Rafn Birgisson, Samvinnuferðir-Landsýn, tók undir með Bjarnheiði um mikilvægi þess að gera kannanir. Hann benti á að við alla stefnumörkun væru slíkar kannanir nauðsynlegar. Auk þess benti hann á hversu góða aðstöðu við höfum til að gera slíkar kannanir með aðeins tvær megin inngönguleiðir inn í landið.

Rögnvaldur Guðmundsson, Ferðamálafulltrúi, talaði einnig um mikilvægi kannana og áætlanagerðar. Hann vildi sjá bæði áætlanir fyrir ferðaþjónustuna í heild sem og einstök svæði. Auk þess sem hann talaði um mikilvægi þess að fylgja eftir áætlanagerðum. Rögnvaldur taldi að eðlilegast væri að ferðamálayfirvöld settust niður og gerðu rannsóknaráætlun sem væri grundvöllur markvissrar vöruþróunar. Hann kom inn á mikilvægi þess að endurtaka kannanir og að lokum benti hann á að mikilvægt væri að endurtaka átakið "Ísland, sækjum það heim".

Gunnar Sveinsson, BSÍ, talaði um stefnumörkun og sérstaklega verðlagningu. Hann minntist á að verðlag yrði að vera þannig að markaðurinn tæki við því.

Hann efaðist um að hægt væri að hækka verð yfir sumartímann. Auðvitað reyndum við að hafa verð eins hátt og við gætum en við mættum ekki gleyma þeirri samkeppni sem við eigum í við önnur lönd. Gunnar benti á að það væru ferðamenn sem nánast héldu uppi almenningssamgöngum á Íslandi. Þetta væru ferðamenn sem eyddu litlu fé í skipulagðar ferðir eða gistingu. Hann sagði að óraunhæft verðlag væri ekki til annars en fæla ferðamenn frá.

Dæmi um það væri t.d. að gjald fyrir tjaldgistingu væri víða of hátt og viðverugjald í skálum Ferðafélagsins væri hátt auk þess að vera furðulega innheimt. Hann sagði að við yrðum að taka gjald af ferðamönnum með sanngirni, þetta fólk væri nú einu sinni okkar lífibrauð. Gunnar talaði um upplýsingamiðstöðvar og sagði að þær ættu auðvitað að vera þar sem ferðafólkið væri, þ.e. þar sem ferðapjónustuaðilar væru með sína aðstöðu. Hann sagðist sannfærður um að hægt væri að koma í veg fyrir hlutdræga upplýsingagjöf á slíkum stöðum.

Að lokum sagði Gunnar að okkar besta auglýsing væri ánægður ferðamaður sem færi frá Íslandi í þeirri fullvissu að sú þjónusta sem hann keypti hér hafi verið verðlögð á sanngjarnan hátt.

Þorleifur Þór Jónsson, Hópfarðamiðstöðin, tók upp þráðinn hjá Gunnari og gagnrýndi viðverugjald í skálum Ferðafélagsins. Ekki hækkaði t.d. fargjald með rútum þó að í þeim væri salernisaðstaða, enda notuðu hana ekki allir. Á sama hátt væri ekki sanngjarnt að taka gjald af öllum sem stoppuðu við skálana óháð því hvort nokkur aðstaða þar væri notuð. Þorleifur lagði síðan fram tillögu svo hljóðandi:

Ferðamálaráðstefna haldin á Höfn í Hornafirði haustið 1994 lýsir yfir fullum stuðningi við áform formanns Ferðamálaráðs um að láta hefja vinnu við gerð nýrra laga um ferðamál ásamt tilheyrandi reglugerðum. Að fenginni umsögn hagsmunaaðila yrðu þessar tillögur lagðar fyrir samgönguráðherra eigi síðar en við upphag næsta Alþingis, haust 1995.

María Guðmundsdóttir, Forstöðukona Upplýsingamiðstöðvarinnar í Bankastræti, talaði um upplýsingamiðstöðvar og sérstaklega um kröfuna um hlutleysi þeirra. Hún sagði að þó hún hafi alltaf verið hlynnt hlutleysi þá stæði það starfseminni fyrir þrifum að ýmsu leyti. Ekki fengist t.d. nægilegt fjármagn til að hægt væri að hafa opið um helgar. Hún talaði um að finna þyrfti leiðir til að afla upplýsingamiðstöðvunum tekna án þess að það skaraðist of mikið við hagsmuni ferðaskrifstofa. Um leið benti hún á að markaður þessara fyrirtækja væri ekki sá sami, ferðaskrifstofur sinntu fyrst og fremst hópun en upplýsingamiðstöðvarnar væru að sinna einstaklingum sem kæmu inn af götunni.

Með því að heimila ýmiskonar sölu væri verið að auka verulega þjónustu, auk þess sem slíkt bætti rekstrargrundvöllinn. Hugsanlega gætu upplýsingamiðstöðvar fengið tekjur af því að selja hinar ýmsu ferðir, gjaldeyrisskiptum, þjónustu við póst og síma o.s.frv. Að lokum vísaði María til umræðna um að breyta þyrfti merki upplýsingamiðstöðvanna og sagðist ekki sjá ástæðu til þess þar sem merkið væri nú búið að vinna sér sess í hugum manna. Slíkar breytingar væru kostnaðarsamar og þjónuðu litlum tilgangi.

Pórdís Arthúrsdóttir, Ferðamálafulltrúi og starfsmaður upplýsingamiðstöðvarinnar á Akranesi, kom með upplýsingar þaðan, ráðstefnugestum til glöggvunar. Hún benti á að íslenskum ferðamönnum sem heimsóttu upplýsingamiðstöðina á Akranesi fjölgaði ekki á milli sumrana 1993 og 1994. Hinsvegar sagði hún að mun fleiri Íslendingar hefðu farið um Akranes síðasta sumar en áður, þó þeir kæmu ekki inn á upplýsingamiðstöðina. Það þakkaði hún bættum merkingum í bænum. Pórdís tók í sama streng og María og sagðist ekki sjá tilganginn með því að breyta merki upplýsingastöðvanna.

Pórdís varpaði upp nokkrum glærum sem sýndu m.a. gistináttafjölda á tjaldsvæðinu á Akranesi. Árið 1990 gisti þar 40 manns, nýtt tjaldsvæði var tekið í notkun árið 1992 og þá gisti þar 285 manns og í sumar gistu þar 937 manns, Íslendingar í miklum meirihluta. Aðsókn að sundlauginni var hlutfallslega betri síðasta sumar en sumarið þar á undan og aðsóknin að byggðasafninu á Görðum jókst mikil milli ára, en þetta þakkaði Pórdís fyrst og fremst áttakinu "Ísland, sækjum það heim". Farþegum með Akraborginni fjölgaði líka milli sumra, mest þó í maí. En farþegar með Akraborginni eru **240.000 - 250.000** á hverju ári.

Ásgeir Friðgeirsson, Iceland Review, talaði um upplýsingamálin sem hann skipti niður í annarsvegar öflun upplýsinga og hinsvegar dreifingu upplýsinga. Hann talaði um að tölvuvæðing væri það sem koma skyldi og því eins gott að fara að vinna í því strax, þó menn verði auðvitað að flýta sér hægt. Hann minnti líka á að tímaritinu Iceland Review var breytt í upphafi þessa árs og er nú ferðatímarit helgað ferðapjónustu og náttúru.

Páll Erland, Ratvík, talaði um að nauðsynlegt væri að aðilar í ferðapjónustunni stilli betur saman strengi sína. Hann minnti á að næsta vor færi fram heimsmeistarakeppni í handbolta sem væri stærsta verkefni sem íslensk ferðapjónusta ætti í vændum. Hann sagði að það væri ekki bara mál ferðapjónustunnar Ratvís hvernig tækist til með þessa keppni heldur væri það mál allrar atvinnugreinarinnar. Hann skoraði á menn að taka nú höndum saman og sameinast um að láta þetta mikilvæga mál ganga upp á sem farsælastan hátt.

Sigurður Jónsson, Ferðamálaráð Íslands, sem vinnur að tillögum til úrbóta á ferðamannastöðum fór nokkrum orðum um umhverfismálin. Hann hvatti menn í ferðapjónustu að líta nú meira til þessara mála þar sem umhverfið væri í raun okkar "fiskimið". Sigurður vitnaði til samantektar sem Davíð Stefánsson gerði vegna EES árið 1992 þar sem talað er um að ferðapjónusta og umhverfismál séu náskyldir flokkar og að innan EES sé stefnt að því að varðveita og vernda umhverfið. Sigurður talaði líka um að á næsta ári ætlaði Ferðamálaráð að veita 5 milljónum til úrbóta á ferðamannastöðum. Í þetta sinn væru það aðilar á Suðurlandi, Vesturlandi og Vestfjörðum sem yrðu styrktir. Hann sagðist gjarna vilja sjá í þessum málum meira frumkvæði frá þeim sem sinna ferðapjónustu. Sigurður sýndi síðan myndir af ferðamannastöðum þar sem úrbóta er þörf.

Páll Halldórsson, Innanlandsflug Flugleiða, lýsti ánægju sinni með stefnumótunartillögur Birgis Þorgilssonar. Hann talaði um gæðamál og mikilvægi staðlaðrar þjónustu. Átakið "Ísland, sækjum það heim" taldi Páll að hefði skilað sér vel til Flugleiða, aukning í innanlandsflugi hefði verið um 4% það sem af er árinu.

Kristinn Benediktsson, Bláa Lónið, talaði um verðlagningarmál í ferðapjónustu. Hann gerði grein fyrir þeim verðhækkunum, sem hafa orðið hjá Bláa Lóninu. Hann kom inn á minjagripagerð, innlenda og erlenda og sagði verð minjagripa oftast of hátt þó hann sæi ekki í fljótu bragði hvernig mætti laga það. Um upplýsingamálin sagði Kristinn að við ættum að hraða tölvuvæðingu og að skynsamlegt væri að Ferðamálaráð tæki frumkvæðið í þeim málum svo að hægt væri að samræma tækjakost og auðvelda þannig upplýsingaöflunina.

Fjölur Torfason, Ferðapjónustan Jökulsárlóni, sagði um átakið "Ísland, sækjum það heim" að það hafi strax farið að skila árangri og eigi eftir að hafa áhrif áfram. Hann sagði mjög mikilvægt að hald áfram með átakið og stækka þar með heimamarkaðinn sem væri lítið nýttur. Fjölur sagði um upplýsingamálin að hann saknaði umræðna um upplýsingamiðstöð Náttúruverndarráðs í Skaftafelli sem hefði mikla sérstöðu auk þess að vera sennilega einhver mest notaða upplýsingamiðstöðin utan Reykjavíkur. Í tillögum um upplýsingamiðstöðvar væri alls ekki gert ráð fyrir þessari stöð en sjálfsagt væri að taka tillit til þeirra aðila sem þegar eru til staðar í upplýsingagjöf og nota þá aðstöðu sem búið er að byggja upp fyrir þessa starfsemi.

Fjölur sagði að tími væri til kominn að menn settust niður og ræddu ágreiningsmál varðandi staðsetningu og stefnumörkun upplýsingamiðstöðvanna þannig að menn geti gengið að því vísu að það fyrirkomulag sem menn telja hagkvæmast verði við lýði og ekki þurfi að veltast í vafa um reksturinn frá ári til árs. Stefnumörkun sagði Fjölur að væri mikilvægasta mál ferðapjónustunnar.

Markaðssetning yrði að vera byggð á stefnumörkuninni, okkur bæri að forðast tilviljanakennda markaðssetningu. Sem dæmi nefndi hann að ef settar yrðu reglur um umgengni á jökllum og hálendi gæti slíkt raskað starfsemi ferðapjónustuaðila sem nú hafa verið í rekstri á þessum svæðum í mörg ár. Það er grundvallaratriði að hafa markað stefnu áður en að markaðssetningu kemur, sagði Fjölfnir. Að lokum sagðist hann sakna þess að hér lægju ekki fyrir mótaðri hugmyndir um stefnumótun svo að umræðurnar á ráðstefnunni nýttust betur.

Þórdís Eiríksdóttir, Ferðapjónustu bænda, talaði um flokkun gististaða. Hún sagði frá gæðamálum hjá Ferðapjónustu bænda, flokkun gististaða og virku eftirlitskerfi. Hún sagði nauðsynlegt að flokka alla gististaði á landinu og hafa eftirlit sem gæfi stöðugt raunhæfa mynd af ástandinu á hverjum tíma. Hún benti á að Færeyingar og Grænlandingar væru að fara af stað með flokkun gististaða og taldi fulla ástæðu til að íhuga vandlega samvinnu við þessar frændþjóðir okkar um þetta brýna verkefni, slíkt yrði sennilega hagkvæmt fjárhagslega og vegna sameiginlegrar markaðssetningar.

Guðmundur Ingi Jónsson, Hótel Höfði, gagnrýndi umræður ráðstefnunnar og bað menn að koma með ályktanir svo hægt væri að sýna einhvern árangur af umræðunum, fylgja málum eftir, og koma þeim á framfæri t.d. í fjölmiðlum.

Tryggvi Árnason, Jöklaferðir, sagði um upplýsingamiðstöðvarnar að brýnt væri að nefndin sem um þær fjallaði lyki störfum sem allra fyrst. Hann sagðist ekki sjá aðra leið færa en að upplýsingamiðstöðvar störfuðu í tengslum við hagsmunaaðila, aðrir hefðu ekki hag af rekstrinum. Tryggvi talaði um kannanir og áminnti menn um að ef þeim væri treyst til að afla upplýsinga í þær væri mikilvægt að bregðast ekki því trausti eins og gerst hefði á Austurlandi í sumar, en fyrir vikið væri könnunin ónýt og markleysa ein. Hann hvatti menn til að halda áfram að safna upplýsingum og gera kannanir.

Um verðlag sagðist Tryggvi ekki vera viss um að það væri svo hátt héraðs. Það væru einstaka þættir sem væru miklu dýrari hér en í Evrópulöndum og það þyrfti að laga. Hann nefndi að rekstrarumhverfi hér væri óvenjulegt t.d. væri það skrytið að þurfa að borga í vegagjald hátt í 40 kr. af hverjum bensínlítra sem notaður er við akstur á jökli. Tryggvi sagði að verð og gæði yrðu að haldast í hendur, við gætum ekki endalaust lækkað verð þegar álögurnar eru svo miklar sem raun ber vitni, menn yrðu að eiga rekstrarafgang til eðlilegt viðhalds og endurbóta.

Tryggvi snéri talinu að lengingu ferðamannatímans og spurði hvort hægt væri að sameinast um að ákveða með góðum fyrirvara að veita ferðamönnum smám saman þjónustu lengur fram á haust. Auglýsingar urðu Tryggva að umtalsefni vegna þess frumskógar sem auglýsingamarkaðurinn er orðinn. Hann taldi að

gefa þyrfti út leiðbeiningar mönnum til glöggvunar á þessu sviði. Menn væru að henda milljónum á hverju ári í marklausar auglýsingar. Að lokum kom Tryggvi að umhverfismálum og sagði að ekki væri rétt að skattleggja einstaka aðila í ferðaþjónustu sérstaklega til að ráða bót á umhverfisvandannum. Réttara væri að ríki og einstök byggðarlög sæju hvert um sitt svæði. Nóg væri nú þegar um skatta á ferðaþjónustuna.

Jóhann D. Jónsson, Ferðamálafulltrúi, sagði það orð í tíma töluð þegar talað væri um umhverfismál. Hann gerði að umtalsefni vegamál á Reykjanesi og benti á að það svæði væri það eina í nágrenni Reykjavíkur sem væri opið svo að segja allan ársins hring, ekki vantaði nema herslumuninn. Ef vegurinn milli Grindavíkur og Krísuvíkur yrði byggður upp þá væri komið þarna heilsárs ferðamannasvæði. Jóhann benti á að víða væri úrbóta þörf á ferðamannasvæðum og þær 5 milljónir sem nú yrði úthlutað til þeirra verkefna væru aðeins eins og dropi í hafið. Ferðamálaráð gæti tekið meiri þátt í þessum úrbótum ef það fengi sínar lögbundnu tekjur og í ljósi þess lagði Jóhann ásamt Jóni Illugasyni fram ályktun:

Ferðamálaráðstefna Íslands haldin á Höfn í Hornafirði dagana 27. og 28. október 1994 skorar á Alþingismenn að tryggja nú þegar Ferðamálaráði Íslands þær lögbundnu tekjur af fríhöfnum sem Ferðamálaráði hafa verið ætlaðar í tæpa tvo áratugi, en ekki verið skilað lögum samkvæmt.

Vegna ummæla Guðmundar Inga um að hér þyrfti að leggja fram fleiri ályktanir sagði Jóhann að þar sem nú væri annar háttur á þessari ráðstefnu en áður hefur verið þá væri ekki að búast við eins mörgum ályktunum en þess meiri upplýsingum í formi hinna ýmsu erinda. Jafnframt sagðist Jóhann ekki minnst þess að ályktanir frá Ferðamálaráðstefnum hafi nokkur tímann verið ræddar á fundum Ferðamálaráðs.

Halldór Jóhannsson, Ratvís, talaði um heimsmeistaramótið í handbolta. Hann benti á að mikill áhugi væri fyrir keppninni þó markhópar væru mjög misjafnlega stórir eftir löndum. Sagðist ekki alveg átta sig á þeirri neikvæðni sem ríkti í garð keppinnar en taldi heillavænlegast að menn reyndu að vinna saman að undirbúningi keppinnar svo hún geti farið fram með sómasamlegum hætti. Halldór talaði líka um ímynd Íslands, allir töluðu um hana en enginn vissi hver hún væri.

Hann sagði að ráðstefna sem þessi ætti að vera vettvangur til að sameinast um ímynd og koma sér saman um hvað við viljum selja til framtíðar. Ímyndina tengdi Halldór við umhverfismálin og sagðist ekki sjá að það væru nokkrir aðrir en þeir sem eru að selja landið sem hefðu meiri hagsmuna að gæta þegar umhverfismálin væru annarsvegjar. Í þeim málum væri eðlilegt að frumkvæðið kæmi frá þeim sem hafa tekjur sínar af náttúruperlum Íslands. Hann benti á að

þar sem Íslands væri komið í Evrópusamstarf væri nú hægt að sækja þar í ýmsa sjóði þar sem miklum peningum yrði þar varið til umhverfismála. En til þess að nálgast þessa peninga þyrftum við að sýna vilja í verki, þar sem oft væri gert ráð fyrir framlagi á mótum því sem kæmi úr sjóðunum.

Rögnvaldur Guðmundsson, Ferðamálafulltrúi, vildi meina að könnunin sem gerð var á Austurlandi væri ekki alger markleysa eins og Tryggvi héldi fram. Hann sagði að hinsvegar væri það kannski dæmigert að þeir peningar sem komu frá Byggðastofnun í þetta átaksverkefni væru nú uppurnir og því ekki til fjármagn til að vinna frekar með niðurstöður könnunarinnar. Rögnvaldur vakti athygli á að á síðustu ráðstefnu var samþykkt ályktun um að Ferðamálaráð skipaði vinnuhópa til að gera tillögur að úrbótum í gæðamálum íslenskrar ferðaþjónustu, en þrátt fyrir það hefur ekkert gerst í þessum málum ennþá. Rögnvaldur gagnrýndi líka hversu seint fundargerð síðustu Ferðamálaráðstefnu væri dreift, þ.e. heilu ári eftir að henni lauk.

Daði Harðarson, Nýjar Víddir, talaði um útgáfumál aðila í ferðaþjónustu. Hann skoraði á fólk í ferðaþjónustu að taka sig saman, samræma bæklingaútgáfu og finna sér sameiginlegan farveg. Hann lagði síðan fram vegna átaksins "Ísland, sækjum það heim" svohljóðandi tillögu:

Ferðamálaráðstefna Íslands haldin á Höfn í Hornafirði haustið 1994 æskir þess að Ferðamálaráð stuðli að áframhaldandi notkun á "lógói" og slagorði átaksins "Ísland, sækjum það heim".

Samþykktar ályktanir Eftirfarandi ályktanir voru samþykktar á ráðstefnunni.

Ferðamálaráðstefna haldin á Höfn í Hornafirði haustið 1994 lýsir yfir fullum stuðningi við áform formanns Ferðamálaráðs um að láta hefja vinnu við gerð nýrra laga um ferðamál ásamt tilheyrandi reglugerðum. Að fenginni umsögn hagsmunaaðila yrðu þessar tillögur lagðar fyrir samgönguráðherra eigi síðar en við upphaf næsta Alþingis, haust 1995.
Þorleifur Þór Jónsson.

Ferðamálaráðstefna Íslands haldin á Höfn í Hornafirði dagana 27. og 28. október 1994 skorar á Alþingismenn að tryggja nú þegar Ferðamálaráði Íslands þær lögbundnu tekjur af fríhöfnum sem Ferðamálaráði hafa verið ætlaðar í tæpa tvo áratugi en ekki verið skilað lögum samkvæmt.
Jóhann D. Jónsson
Jón Illugason.

Ferðamálaráðstefna Íslands haldin á Höfn í Hornafirði haustið 1994 æskir þess að Ferðamálaráð stuðli að áframhaldandi notkun á "lógói" og slagorði átaksins

"Ísland, sækjum það heim".
Daði Harðarson.

Ráðstefnuslit **Birgir Þorgilsson**

Ég vil þakka ykkur öllum fyrir þann mikla áhuga sem þið hafið sýnt. Með því að taka þátt í þessari 24. Ferðamálaráðstefnu Ferðamálaráðs og virka þátttöku í þeirri fjölþættu umræðu sem hér hefur farið fram. Vitaskuld erum við ekki alltaf sammála um aðferðir eða leiðir að settu marki, og á stundum ekki einu sinni sammála um hver markmiðin skuli vera. Það álít ég vera af hinu góða og að illa muni horfa um framtíð ferðapjónustunnar þann dag sem algjört samkomulag verður um þessi atriði.

Ég þakka nefndarmönnum sem unnu að undirbúningi og framkvæmd ráðstefnunnar en í henni áttu sæti Magnús Oddsson og Bjarni I. Árnason frá Ferðamálaráði, ásamt Árna Stefánssyni og Br. Tryggva Árnasyni héðan frá Höfn. Ég flyt starfsfólki Ferðamálaráðs bestu þakkir fyrir þeirra miklu vinnu við undirbúning og framkvæmd. Ráðstefnustjórum þeim séra Baldri Kristjánssyni og frú Svövu Guðmundsdóttur, flyt ég þakkir okkar allra fyrir röggsama og skemmtilega fundarstjórn. Þeirra hlutverk hefur ekki alltaf verið auðvelt, í baráttu við klukkuna. Svohljóðandi vísukorn sem séra Baldur hefur færst undan að lesa, hefur komist í mínar hendur. Höfundur er Jóhannes Sigmundsson:

Fundarstjórinn stendur sig,
í stólnum flestir lof'ann.
Fær þó sjaldan fyrir þig,
frumkvæði að ofan.

Ég lýsi því yfir að Ferðamálaráðstefnu Ferðamálaráðs Íslands 1994 er EKKI lokið. Forleikur að lokapætti hennar hefst í boði Halldórs Blöndal, samgönguráðherra, kl. 19:00 og sjálfur lokapátturinn í boði heimamanna og undir þeirra stjórn kl. 20:00.

Hafið öll heila þökk fyrir ánægjulegar samverustundir í tvo daga hér á Höfn. Það er tilhlökkunarefni að fá að eyða með ykkur enn einni kvöldstund og ég lít á það og aðrar samverustundir með ykkur sem forréttindi.