

Desember 1997

**Gæða- og upplýsingamál í ferðaþjónustu
Framkvæmdaáætlun**

22.12.97

Starfshópur um gæða- og upplýsingamál í ferðaþjónustu

Samgönguráðuneytið

Hagvangur hf

Efnisyfirlit

1	GÆDAFLOKKUN OG UPPLÝSINGAMÁL	3
1.1	INNGANGUR.....	3
2	STEFNUMÓTUN	4
2.1	STEFNUMÓTUN.....	4
2.2	AFMÖRKUN.....	5
3	GÆDASTJÓRNUN Í FERÐAÞJÓNUSTU	6
3.1	GÆDAFLOKKUN.....	6
3.1.1	<i>Markmið og leiðir</i>	6
3.1.2	<i>Staða og forsendur</i>	6
	Almennt um gæðaflokkun.....	6
	Flokkun gististaða.....	7
	Flokkun hópþífreidda.....	8
3.1.3	<i>Aðgerðir</i>	8
	Áætlun um flokkun gististaða.....	8
	Áætlun um flokkun hópþífreidda.....	9
3.2	REGLUBUNÐNAR ÚTTEKTIR OG KANNANIR.....	10
3.2.1	<i>Markmið og leiðir</i>	10
3.2.2	<i>Staða og forsendur</i>	10
	Reglubundnar úttektir.....	10
	Reglubundnar kannanir.....	10
	Gæðakerfi taki mið af ISO stöðlum.....	11
3.2.3	<i>Aðgerðir</i>	11
3.3	GÆÐAVITUND OG FAGLEG FÆRNI STARFSFÓLKS.....	12
3.3.1	<i>Markmið og leiðir</i>	12
3.3.2	<i>Staða og forsendur</i>	12
	Fagleg færni í ferðaþjónustu.....	12
	Sjálfbær þróun.....	13
3.3.3	<i>Aðgerðir</i>	13
3.4	KRÖFUR UM GÆÐI OG ÖRYGGI.....	14
3.4.1	<i>Markmið og leiðir</i>	14
3.4.2	<i>Staða og forsendur</i>	14
	Helstu þættir innan ferðaþjónustunnar verði leyfisskyldir.....	14
3.4.3	<i>Aðgerðir</i>	15
4	UPPLÝSINGAÞJÓNUSTA FYRIR FERÐAMENN	16
4.1	UPPLÝSINGAMIÐSTÖÐVAR.....	16
4.1.1	<i>Markmið og leiðir</i>	16
4.1.2	<i>Staða og forsendur</i>	16
	Hlutverk upplýsingamiðstöðva.....	16
4.1.3	<i>Aðgerðir</i>	17
4.2	GAGNAMÍÐSTÖÐ/UPPLÝSINGABANKI.....	19
4.2.1	<i>Markmið og leiðir</i>	19
4.2.2	<i>Staða og forsendur</i>	20
	Hlutverk gagnamiðstöðvar.....	20
4.2.3	<i>Aðgerðir</i>	20
5	VIÐAUKI 1	22
5.1	LÖG UM VEITINGA OG GISTISTAÐI.....	22
5.2	REGLUGERÐ UM VEITINGA OG GISTISTAÐI.....	25
5.3	LÖG UM SKIPULAG FERÐAMÁLA.....	31
6	VIÐAUKI 2	36
6.1	UPPLÝSINGAR UM FLOKKUN GISTISTAÐA.....	36
6.2	UPPLÝSINGAR UM FLOKKUN HÓPÞÍFREIÐA.....	42

1 Inngangur

Framkvæmdaáætlun sú sem hér lítur dagsins ljós er unnin til að framfylgja stefnumótun í ferðaþjónustu sem gerð var að frumkvæði Halldórs Blöndal samgönguráðherra og margir einstaklingar innan greinarinnar komu að. Stefnumótunin var kynnt á vordögum 1996 og í henni kom fram m.a. að "ferðaþjónusta í anda sjálfbærrar þróunar" yrði eflað og að stefnt skyldi að því að "Ísland gegndi forystuhlutverki á sviði umhverfisverndar".

Um markmið og leiðir segir jafnframt að stuðlað skuli að "fræðslu um umgengni við náttúru landsins og hvetja til aukinnar ábyrgðar og umhverfisvitundar ferðamanna, skipuleggjenda og þjónustuaðila í ferðaþjónustu."

Með þetta að leiðarljósi var starfshópur settur á laggirnar síðla árs 1996 og var hlutverk hans að gera áætlun um það hvernig framkvæma skuli fyrirheit stefnumótunarinnar.

Eftirtaldir skipuðu þann hóp:

Helga Haraldsdóttir, Ferðamálaráð Íslands, formaður
Arnar Már Ólafsson, ferðamálafræðingur
Bjarni I. Árnason, Sambandi veitinga- og gistihúsa
Hörður Sigurbjarnarson, framkvæmdastjóri Norðursiglingar.
Ingiveig Gunnarsdóttir, leiðsögumaður og framkvæmdastjóri Landnámu ehf.
Vilhjálmur Þ. Vilhjálmsson, formaður Sambands íslenskra sveitarfélaga

Ármani Kr. Ólafssyni aðstoðarmanni ráðherra var falin umsjón með gerð framkvæmdaáætlana ráðuneytisins og fékk hann ráðgjafafyrirtækið Hagvang hf. til að halda utan um vinnu hópsins sem og annarra starfshópa vegna nýrrar ferðamálastefnu. Fulltrúi Hagvangs var Kristófer Oliverson.

Í tengslum við vinnu starfshópsins hefur verið leitað til margra aðila um ráð og upplýsingar. Vinnsla skýrslunnar var einkum í höndum Helgu Haraldsdóttir og Ingiveigar Gunnarsdóttir. Í starfi hópsins var nokkuð stuðst við þau gögn og þá vinnu sem liggur að baki stefnumótuninni sem kynnt var 1996, t.d. samantekt Sigríðar Þrúðar Stefánsdóttur ferðamálafræðings um sjálfbæra ferðamennsku.

Við gerð framkvæmdaáætlunarinnar var oft úr vöndu að ráða því skoðanir voru mjög skiptar og erfitt reyndist að ná niðurstöðu. Bæði er að málaflokkurinn er mjög viðamikill og huglægur því umhverfismál snerta allt okkar líf og viðhorf til tilverunnar. Í annan stað ber að hafa í huga að þróun og umræða um umhverfismál fleygir fram nú á síðustu árum. Sem dæmi má nefna nýafstaðna ráðstefnu í Kyoto þar sem ýmsar upplýsingar komu fram sem gagnlegt hefði verið að hafa til hliðsjónar við þessa vinnu.

1 Gæðaflokkun og upplýsingamál

1.1 Inngangur

Í maí 1996 kom út ritið "Stefnumótun í ferðaþjónustu" á vegum samgönguráðuneytisins. Þar eru rakin þau markmið sem greinin setur sér næstu 10 árin. Ritið var kynnt á fundi á Hótel Loftleiðum í júní 1996. Í því skyni að koma þessari stefnumótun í framkvæmd ákvað Halldór Blöndal samgönguráðherra að skipa starfshópa um einstaka þætti þessa verkefnis og var Ármanni Kr. Ólafssyni aðstoðarmanni ráðherra falin umsjón með vinnunni. Í febrúar 1997 var skipaður af ráðherra starfshópur sem hafði það verkefni að gera framkvæmdaáætlun um gæða- og upplýsingamál í ferðaþjónustu.

Í hópnum voru:

Jónas Hvannberg formaður, Hótel Sögu
Hildur Jónsdóttir, Gestamóttökunni ehf.
Sigþór Einarsson, Flugleiðum
Snorri Tómasson, Ferðamálasjóði
Sævar Skaptason, Vestfjarðaleið
Tryggvi Guðmundsson, Ferðaskrifstofu Íslands.

Ráðgjafafyrirtækið Hagvangur hf. var ráðið að halda utan um vinnu hópsins en Hagvangur annaðist einnig verkstjórn við fyrri hluta verksins. Fulltrúi Hagvangs var Kristófer Oliversson.

Hópurinn setti sér það markmið að leggja tillögur fyrir ráðherra sem væru það skýrar að hægt væri að hrinda þeim í framkvæmd án frekari úrvinnslu.

Þegar byrjað var að fara yfir sviðið kom í ljós að gæðamál sköruðust við vinnu ýmissa annarra hópa og var þess vegna látið nægja að fjalla í stuttlega um viðkomandi mál, en því síðan vísað til annars hóps. Dæmi um þetta eru fræðslu- og menntamál, en þeim flokki var vísað til menntamálahóps þó að fræðslu- og menntamál tengist gæðamálum að sjálfsögðu mikið.

Mjög eindregnar niðurstöður fengust í þremur megin málaflokkum sem um var fjallað, þ.e. flokkun gististaða, flokkun langferðabifreiða og fyrirkomulag upplýsingamiðstöðva ásamt upplýsingabanka eða gagnamiðstöð.

Ýmsir aðilar aðstoðuðu við ofangreint: Nefnd á vegum SVG um flokkun gististaða hafði áður unnið tillögur að flokkun gististaða og lagði til grundvallar sínum tillögum viðtöl við starfsfólk innlendra ferðaskrifstofa auk þess sem stuðst var við vinnu dönsku hótél- og ferðaþjónustusamtakanna (HORESTA) í þessum efnum.

Fulltrúar langferðabifreiðaeigenda, Gunnar Sveinsson frá BSÍ og Þorleifur Jónsson frá Hópfreiðamiðstöðinni, komu ásamt Sævari Skaptasyni með tillögur að flokkun hópfreiðabifreiða að Evrópskri fyrirmynd ásamt hugmyndum að hverjir annist flokkunina og eftirlit.

2 Stefnumótun

2.1 Stefnumótun

Í skýrslunni Stefnumótun í ferðaþjónustu (Samgönguráðuneytið, 1996) eru sett fram markmið er varða gæða- og upplýsingamál í ferðaþjónustu. Markmið þessi skiptast í þrjú meginflokkka:

- Gæðastjórnun í ferðaþjónustu
- Gistingu
- Upplýsingaþjónusta fyrir ferðamenn

Í stefnumótun samgönguráðherra í ferðaþjónustu er eftirfarandi stefnumörkun sett fram í gæðamálum;

Stefna ber að því bæta samkeppnisstöðu íslenskrar ferðaþjónustu með því að gæði veittrar þjónustu séu meiri en í helstu samkeppnislöndum okkar. Þær vörur og sú þjónusta sem atvinnugreinin lætur í té fullnægi skilgreindum gæðakröfum og væntingum viðskiptavina

Stefnumótunin um gistaði þ.e. hótél, gistihús og bændagisting er svohljóðandi;

Stefna ber að því að gistirými á Íslandi sé samkeppnishæft og að þjónustan verði í samræmi við mismunandi þarfir viðskiptavina.

Eftirfarandi stefnumótun var sett fram um upplýsingaþjónustu fyrir ferðamenn

Stefnt skal að því að ferðamenn geti sem víðast fengið nauðsynlegar upplýsingar í aðgengilegu formi og að ferðalög verði gerð öruggari með notkun nýjustu upplýsingatækni.

Í skýrslunni eru einnig sett fram markmið og leiðir, en verkefni starfshópsins er að gera framkvæmdaáætlun og leggja til aðgerðir með það fyrir augum að ná fram þeim markmiðum sem fram voru sett.

Í flestum tilvikum er um að ræða aðgerðir sem heyra beint undir samgönguráðuneyti og stofnanir þess og þá um leið undir löggjafann hvað varðar lagabreytingar og fjárveitingar. Eftir atvikum er unnt að fela öðrum framkvæmd aðgerða með ýmsu móti s.s. útboðum, beinum samningum eða lagaboði.

Tillögur starfshópsins er að finna í þriðja og fjórða kafla undir liðnum aðgerðir. Kostnaðaráætlanir vegna flestra þessara aðgerða kalla á vinnu sem ekki er unnt að framkvæma hér.

2.2 Afmörkun

Starfshópurinn hefur afmarkað umfjöllun sína alfarið við að gera framkvæmdaáætlun í samræmi við Stefnumótun í ferðaþjónustu (Samgönguráðuneytið, 1996) en þar eru sett fram markmið og leiðir er varða gæða og upplýsingamál í ferðaþjónustu

3 Gæðastjórnun í ferðaþjónustu

3.1 Gæðaflokkun

3.1.1 Markmið og leiðir

Komið verði á skilgreindri gæðaflokkun þeirrar þjónustu sem ferðamönnum stendur til boða.

- Skipaður verði vinnuhópur til að koma á og innleiða flokkunarkerfi sem nái til helstu þátta ferðaþjónustunnar.
-

Komið verði á reglubundnum skoðunum á öllum farartækjum sem notuð eru í atvinnuskyni við ferðaþjónustu. (úr afþreyingarkafla)

- Haldið verði áfram undirbúningsvinnu samgönguráðuneytis og Siglingamála- stofnunar ríkisins vegna skráningar og eftirlits með minni bátum sem nota á í atvinnuskyni.
- Nú þegar verði hafinn undirbúningur að því að koma á reglubundnum skoðunum á öllum farartækjum í ferðaþjónustu, og öðru nauðsynlegu eftirliti með þeim. Þetta á m.a. við um vélsleða og minni báta.

Gistirými á Íslandi standist kröfur viðskiptavina og samanburð við samkeppnislönd okkar.

- Nefnd á vegum samgönguráðuneytis kanni sérstaklega samkeppnisaðstöðu Íslands hvað varðar gistiframboð.

Núverandi flokkunarkerfi gististaða verði endurskoðað, til að ná fram skýrari flokkun á þjónustustigi þeirra.

- Komið verði á fót samstarfshópi stjórnvalda og hagsmunaaðila til að endurskoða núgildandi flokkunarkerfi gististaða. Nefndin skal skila niðurstöðum fyrir árslok 1997.

Stuðla skal að því að gistirými sé fjölbreytt, til að fullnægja þörfum hinna mismunandi markhópa.

- Með hjálp markaðskannana skal skilgreina þarfir viðskiptavina varðandi líklega eftirspurn eftir mismunandi stærðar- og gæðaflokkum gististaða.

3.1.2 Staða og forsendur

Almennt um gæðaflokkun

Gæði vöru og þjónustu sem ferðaþjónustan býður upp á skiptir meginmáli fyrir afkomu greinarinnar til lengri tíma.

Almennt má segja að gæðastjórnun í ferðaþjónustu snúist um það að þjónustan sé skilgreind og tryggt sé að viðskiptavinurinn fái þá þjónustu sem honum er lofað og tímasetningar standist.

Kröfur og þarfir sem atvinnugreinin ætlar að koma til móts við eru ekki nægjanlega vel skilgreindar og þar með skapast sú hætta að ekki takist að fullnægja væntingum viðskiptamanna.

Þjónustuaðilar í ferðaþjónustu hér á landi, ef frá er talin Ferðaþjónusta bænda, hafa ekki formlega gæðaflokkun, s.s. á gistingu, veitingarekstri og langferðabifreiðum þannig að viðskiptavinir geta ekki borið saman og metið með einföldum hætti þá þjónustu sem í boði er.

Mikilvægt er að saman fari verð á seldri þjónustu og gæði og að þjónusta sé látin í té á samkeppnisfæru verði, þ.e. að tilkostnaður sé ekki hærri en svo að viðunandi hagnaður náist.

Flokkun gististaða

Gistimöguleikar á Íslandi hafa verið í örri þróun undanfarin áratug. Á landinu er nú fyrir hendi fjölbreytt framboð á gistirými, ef á heildina er litið. Í samræmi við horfur í ferðamennsku í heiminum, er ljóst að kröfur ferðamanna aukast. Gististaðir á Íslandi eru allflestir smáir í sniðum, sem gerir það að verkum að auðveldara er að veita persónulega og sveigjanlega þjónustu en ella. Þeir henta því vel hinum vaxandi hópi ferðamanna sem ferðast á eigin vegum. Hinsvegar getur smæð gististaðanna, einkum úti á landsbyggðinni, valdið vandkvæðum á háönn við að koma ferðamannahópum fyrir á viðunandi hátt.

Gistirými hefur á undanförmum áratug aukist mikið umfram eftirspurn. Afleiðingin er offramboð gistirýmis allt árið, nema e.t.v. á hápunkti háannar. Þetta ásamt stuttri háönn, leiðir m.a. til skaðlegrar verðsamkeppni gististaða á höfuðborgarsvæðinu á jaðartímum og á lágönn. Offramboð gistirýmis og stutt háönn leiða til lokunar á hluta gistirýmis (auk sumarhótelanna) úti á landsbyggðinni á jaðartímum og á lágönn. Ónógar tekjur hafa í för með sér ófullnægjandi og oft neikvæða afkomu gististaðanna þegar litið er til heils árs .

Þrátt fyrir mikla aukið gistirými í öllum landshlutum hafa gæði aðstöðunnar hlutfallslega staðið í stað á ýmsum sviðum s.s. hvað varðar framboð á herbergjum með baði.

Á undanförmum árum hefur verið rætt um flokkun gististaða innan ferðaþjónustunnar án þess að niðurstaða fengist. Viðskiptavinir hótela (gestir og ferðaskrifstofur) biðja gjarnan um upplýsingar um opinbera stjörnuflokkun til að glöggva sig á stöðu viðkomandi hótels. Þegar ferðaskrifstofurnar fá upplýsingar um að ekki sé flokkun fyrir hendi ákveða þær sjálfar stjörnufjöldann eftir að hafa skoðað hótelið eða biðja hótélstjórnann / eigandann um að gefa hóteli sínu einkunn. Handahófskennd vinnubrögð eins og þessi eru einungis til að skaða ferðaþjónustuna enda hefur það sýnt sig að misræmi í slíkri "flokkun" er mikið. Þess ber þó að geta að Ferðaþjónusta bænda hefur verið með eigin flokkun á gistirými félagsmanna sinna.

Með aukinni notkun á tölvubókunarkerfum vex þörfin á stuttum en skýrum skilaboðum. Flokkun gististaða uppfyllir einmitt þá þörf.

Mikilvæg rök sem mæla með flokkun gististaða eru að þeir sem vilja byggja eða breyta gistirými fá þarna ákveðinn staðal sem ætti að auðvelda slíkar framkvæmdir.

Önnur rök eru fjárhagslegs eðlis – þ.e. þegar flokkunarkerfi verði komið á geti gististaðir verðlagt þjónustu sína í samræmi við staðfest gæði.

Það sem helst hefur verið bent á flokkunarkerfum til hnjóðs er að þau eru mismunandi frá einu landi til annars og stundum eru reglurnar ekki skýrar. Það er þó þessum kerfum sameiginlegt að stjórnurnar (eða önnur tákn) eru 1 fyrir einföldustu gistinguna, en 5 fyrir þá vönduðustu. Nefnd á vegum SVG, sem vann tillögur, sem þessi hópur styðst við, skoðaði nokkur flokkunarkerfi og komst að raun um að danska kerfi HO-RE-STA er bæði einfalt og nær yfir þá þætti sem nauðsynlegt er að flokka. Einnig teljum við það kost að hægt verði að samræma flokkun innan Norðurlandanna og að hægt sé að leita ráðgjafar hjá HO-RE-STA.

Starfshópurinn hefur farið yfir tillögur um flokkun gististaða frá stjórn Sambands veitinga- og gistihúsa og voru þær lagðar til grundvallar við tillögugerð hópsins.

Flokkun hópþifreiða

Á undanförmum árum hefur verið bent á að ástand hópþifreiða á Íslandi sé ákaflega misjafnt og í sumum tilfellum óviðunandi. Einnig hefur verið bent á að þrátt fyrir umtalsverðan gæðamun sé lítill verðmismunur á hópþifreiðum og þannig ójöfn samkeppnisstaða rekstraraðila. Lélegur farkostur hlýtur líka að veikja ímynd ferðapjónustunnar í heild.

Starfshópurinn hefur kynnt sér forsendur samstarfs við IRU (International Road Transport Union) ásamt ráðgjöfum sínum, þeim Gunnari Sveinssyni framkvæmdastjóra BSÍ og Þorleifi Þór Jónssyni framkvæmdastjóra Hópferðamiðstöðvarinnar og telur að stjórnuflokkunarkerfi þeirra falli vel að íslenskum aðstæðum.

Jafnframt hefur hópurinn kynnt sér gæðaskoðunarreglur sem Bifreiðaskoðun Íslands hefur samið fyrir Skipulagsnefnd fólksflutninga. Telur hópurinn að þær reglur séu nauðsynlegur grunnur undir gæðamat hópþifreiða á Íslandi og muni stuðla að auknum metnaði í gæðamálum og bættri þjónustu við viðskiptavini greinarinnar.

3.1.3 Aðgerðir

Áætlun um flokkun gististaða

Starfshópurinn leggur til við samgönguráðherra að undirbúningur að flokkun gististaða verði framkvæmdur með eftirfarandi hætti:

- Komið verði á flokkun gististaða á Íslandi.
- Flokkun gististaða með fleiri en 8 herbergi verði skylda.

- Byggt verði í meginráttum á flokkunarkerfi HO-RES-TA í Danmörku en einnig verði litið til annarra kerfa og verði flokkunin löguð að íslenskum aðstæðum.
- Fengin verði ráðgjöf frá HO-RES-TA.
- Fenginn verði hlutlaus úttektar- og eftirlitsaðili. Verði í því efni litið til skoðunarstofa í öðrum atvinnugreinum.
- Úrskurðarnefnd verði skipuð fagaðilum, jafnvel einum frá HO-RES-TA.
- Ríkið greiði undirbúningsvinnu og fyrstu úttekt. Gististaðir greiði árlegt, sanngjarnt eftirlitsgjald.
- Áhersla verði lögð á að vinna með greininni og að mikilvægur þáttur í úttekt og eftirliti verði í formi ráðgjafar.
- Núverandi reglugerð um gististaði verði aðlöguð bæði hvað varðar nafngiftir og lágmarksstærðir gististaða sem falla undir flokkunina.
- Flokkunarreglur verði tilbúnar um áramótin 1997/1998 og þeim dreift til gististaða til upplýsingar og aðlögunar. Fyrsta úttekt á gististöðum fari fram 1. apríl 1998. Niðurstöður úttektar liggi fyrir 1. september 1998. Flokkun gististaða liggi fyrir um áramót 1998-1999.

Áætlun um flokkun hópþifreiða

Lagt er til að framkvæmd flokkunar hópferðabifreiða verði með eftirfarandi hætti:

- Skipulagsnefnd fólksflutninga geri gæðaskoðun samkvæmt skoðunarhandbók Bifreiðaskoðunar Íslands að skilyrði við veitingu leyfa til aksturs með farþega gegn gjaldi.
- Komið verði á tengslum hagsmunaaðila við IRU og fenginn atbeini þeirra við að koma upp stjórnuflokkunarkerfi fyrir hópþifreiðar á Íslandi. Samgönguráðuneytið skipi vinnuhóp hagsmunaaðila sem komi á tengslum við IRU og sjái um kynningu og undirbúning að stjórnuflokkunarkerfinu. Með hagsmunaaðilum er átt við rekstraraðila, fulltrúa ferðaþjónustunnar, fulltrúa samgönguráðuneytisins, og fagaðila frá skoðunarstofu.
- Ríkið greiði undirbúningsvinnu og stofnkostnað. Rekstraraðilar hópþifreiða greiði sanngjarnt, árlegt eftirlitsgjald.
- Framkvæmd stjórnuflokkunarinnar verði í höndum faggildra skoðunarstofa, en tengsl við IRU fari í gegnum Skipulagsnefnd fólksflutninga. Verði hluti af verkefnum Skipulagsnefndar fært til sameiginlegrar skrifstofu flutningagreinarinnar mun gæðaflokkun verða hluti af eftirlitsstarfi þeirrar skrifstofu.
- Hagsmunaaðilar í fólksflutningum og ferðaþjónustu hvetji til þess að sem flestir hópþílar verði stjórnuflokkaðir samkvæmt kerfi IRU.
- Stjórnuflokkunarkerfi IRU verði markvisst notað til að efla gæði hópþifreiða á Íslandi.
- Stjórnuflokkunarkerfinu verði komið á fyrir árslok 1998 og innan fimm ára verði a.m.k. helmingur hópþifreiða á Íslandi flokkaður.

3.2 Reglubundnar úttektir og kannanir

3.2.1 Markmið og leiðir

Yfirvöld ferðamála og einstök fyrirtæki stjórnari starfsemi sinni með þeim hætti að þau standi við samninga og loforð um veitta þjónustu.

- Reglubundnar úttektir verði gerðar á því hvernig innlendir og erlendir aðilar sem stunda ferðaþjónustu standist þær kröfur sem fram eru settar í skilgreindri flokkun.
- Reglubundnar kannanir verði gerðar á viðhorfum innlendra og erlendra ferðamanna til þess að kanna að hve miklu leyti tekist hefur að koma til móts við væntingar þeirra og kröfur.
- Fyrirtæki í ferðaþjónustu eru hvött til að byggja upp gæðakerfi sem taki mið af ISO stöðlum.

3.2.2 Staða og forsendur

Reglubundnar úttektir

Í kafla 3.1. um gæðaflokkun hér að framan er gert ráð fyrir að fenginn verði hlutlaus úttektar- og eftirlitsaðili til að annast eftirlit með gæðaflokkun. Var í því efni litið til skoðunarstofa í öðrum atvinnugreinum. Áherslu verður að leggja á að vinna slíkar úttektir með greininni og að mikilvægur þáttur í úttekt og eftirliti verði í formi ráðgjafar. Til undirbúnings slíkrar úttektar í afþreyingarþjónustu þarf samgönguráðuneytið og Ferðamálaráð, í samvinnu við hagsmunaaðila, að standa að sérstöku verkefni til undirbúnings að breytingum leyfisveitinga vegna afþreyingar.

Reglubundnar kannanir

Reglubundnar kannanir hafa verið gerðar meðal erlendra ferðamanna á vegum Ferðamálaráðs frá því sumarið 1996. Könnunin er m.a. liður í að mæla samsetningu ferðamarkaðarins eftir árstíðum og kanna ferðahegðun, væntingar, þarfir, útgjöld, eyðsluhætti og viðhorf ferðamanna. Unnið er reglulega úr niðurstöðunum en við framkvæmdina er "ferðaárinu" skipt í þrjú til fjögur tímabil. Með heilsárskönnun Ferðamálaráðs hefur verið lagt í eina viðamestu könnun sem gerð hefur verið meðal ferðamanna á Íslandi. Grunnur hefur verið lagður að gagnabanka sem nýtist öllum ferðaþjónustuaðilum, stórum og smáum.

Ráðgert er að stöðug upplýsingasöfnun standi yfir með þessum hætti allt til aldamóta. Þeir sem hafa not af upplýsingum um erlenda ferðamenn geta fengið aðgang að gagnabankanum gegn vægu þátttökugjaldi. Ennfremur gefst fyrirtækjum og stofnunum kostur á að kaupa sérspurningar ef óskað er upplýsinga sem ekki fást úr stöðluðum spurningalista. Því má segja að erlendi þátturinn sé kominn í gott horf.

Kannanir meðal innlendra ferðamanna eru hins vegar ekki komnar í viðunandi horf. Brynt er að svo verði þar sem innlendir ferðamenn eru stór og vaxandi markhópur í ferðaþjónustunni. Lagt er til að komið verði á samvinnu Ferðamálaráðs og hagsmunaaðila í ferðaþjónustu um reglubundna söfnun gagna um ferðalög Íslendinga

innanlands og utan. Þessi gagnasöfnun verði byggð upp með svipuðum hætti og erlendi þátturinn og verði aðgengileg hagsmunaaðilum með svipuðum hætti.

Gæðakerfi taki mið af ISO stöðlum

Gæði vöru og þjónustu sem ferðaþjónustan býður upp á skipta meginmáli fyrir afkomu greinarinnar til lengri tíma.

Þeir aðilar í ferðaþjónustu sem selja matvæli af einhverjum toga falla undir ákvæði reglugerðar um matvælaeftirlit og hollustuhætti við framleiðslu og dreifingu matvæla. Í þessari reglugerð er kveðið á um innra eftirlit. Auk þess er fjallað um greiningu áhættuþátta og mikilvægra eftirlitsstaða GÁMES. Í þessari reglugerð eru fyrirtækin hvött til þess að byggja upp gæðakerfi, sem taka mið af ISO 900X stöðlunum og fella innra eftirlit fyrirtækisins að þeim.

Lögð er áhersla á að öll fyrirtæki í ferðaþjónustu byggi upp hjá sér gæðakerfi til þess að tryggja sem best gæði vöru og þjónustu.

3.2.3 Aðgerðir

- Gagnabanki með niðurstöðum kannana Ferðamálaráðs verði byggður upp, þannig að upplýsingar verði aðgengilegar og nýtist til stefnumörkunar.
- Komið verði á samvinnu Ferðamálaráðs og hagsmunaaðila í ferðaþjónustu um reglubundna söfnun gagna um ferðalög íslendinga innanlands og utan.
- Ferðamálaráð hafi forgöngu um samstarf við Endurmenntunarstofnun Háskóla Íslands og aðrar menntastofnanir um undirbúning námskeiða um uppbyggingu gæðakerfa, sem taka mið af ISO 900X stöðlunum og um innra eftirlit fyrirtækja í ferðaþjónustu.

3.3 Gæðavitund og fagleg færni starfsfólks

3.3.1 Markmið og leiðir

Stuðlað verði að aukinni gæðavitund og faglegri færni starfsfólks í ferðaþjónustu.

- Komið verði á fót gæðahvetjandi kerfi, t.d. námskeiðum sem lyki með ákveðinni viðurkenningu, í þeim tilgangi að auka gæða- og þjónustuvitund starfsfólks og bæta samkeppnishæfni fyrirtækjanna.
- Hvatt er til að einstakar greinar ferðaþjónustunnar skilgreini þá staðla sem vinna skal eftir.

Stuðla skal að aukinni markaðsþekkingu stjórnenda gististaða og að aukinni almennri menntun og þekkingu starfsfólks á gististöðum til að tryggja þjónustuvitund þess.

- Ferðamálaráð skal í samvinnu við Fræðsluráð ferðaþjónustunnar meta þörf fyrir menntun starfsfólks hjá íslenskum gististöðum. Í framhaldi af því skulu stjórnvöld í samvinnu við atvinnugreinina standa fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk gistihúsa, sem hafa það að markmiði að auka þekkingu þess á markaðinum og mikilvægi góðrar þjónustu bæði við endursöluaðila og neytendur. Þátttaka á námskeiðum þessum skulu færa viðkomandi fyrirtækjum ákveðnar viðurkenningar.

Í samræmi við hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar og markmið um gegnheila ímynd Íslands sem náttúruparadísar skal stefnt að því að sem flestir gististaðir hafi umhverfisvernd að leiðarljósi og geri þá stefnu sýnilega gestum sínum.

- Hvatt er til þess að sem flestir gististaðir taki upp umhverfisvæna rekstrarhætti.
- Í samvinnu við atvinnugreinina skal kynna fyrir rekstraraðilum gististaða hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar og möguleika umhverfisvæns reksturs gististaða.

3.3.2 Staða og forsendur

Fagleg færni í ferðaþjónustu

Ofangreindir þættir eru þess eðlis að þeir skarast mjög við vinnu og niðurstöður nefndar sem fjallaði um menntun og rannsóknir í ferðaþjónustu og skilaði hún samgönguráðherra niðurstöðum sínum í nóvember 1997. Í ljósi þessa verður ekki ráðist í að gera ítarlega framkvæmdaáætlun um þessa þætti hér heldur í meginatriðum vísað til niðurstöðu menntahópsins.

Þar eru gerðar tillögur um endurmenntun í ferðamálafræðum, bóklegt nám, starfsnám, námskeið fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu, námskeiðahald og starfsnám fyrir leiðsögumenn. Lagt er til samstarf menntastofnana víða um land um framkvæmdina. Áhersla er lögð á að í boði verði námskeið í menntastofnunum á landsbyggðinni og einnig verði í boði fjarnám í sömu greinum.

Sjálfbær þróun

Hugtakið sjálfbær þróun vísar einfaldlega til þess að komandi kynslóðir eiga að fá að njóta þeirra gæða sem landið hefur uppá að bjóða á sama hátt og við sem nú byggjum það.

Sjálfbær þróun hefur verið að ryðja sér til rúms undanfarin ár í ýmsum atvinnugreinum og er ferðaþjónusta ein af þeim. Þar er reynt að skipuleggja ferðaþjónustuna á hverjum stað þannig að sjónarmið hennar fari saman við sjónarmið umhverfisverndunar, náttúrulegrar, félagslegrar og menningarlegrar. Slík verndun er sérstaklega mikilvæg fyrir ríki sem byggja ferðaþjónustuna á viðkvæmri náttúru eins og víða er á Íslandi.

3.3.3 Aðgerðir

- Skipulögð verði styttri námskeið og endurmenntun í ferðamálagreinum sem boðin verði í fjarnámi og í endurmenntunarstofnunum. Ferðamálaráð hafi yfirumsjón með faglegu hliðinni í samvinnu við menntastofnanir og hagsmunaaðila.

3.4 Kröfur um gæði og öryggi

3.4.1 Markmið og leiðir

Lögð verði áhersla á að sú afþreyingarþjónusta sem í boði er á Íslandi, standist ströngustu kröfur um gæði og öryggi.

- Stuðlað verði að öryggi ferðamanna á Íslandi með nauðsynlegum forvörnum og úrbótum.

Að tryggja gæði og öryggi í afþreyingu.

- Kannað verði hvort nota eigi staðla Evrópusambandsins til að auðvelda samanburð.
- Samgönguráðuneytið og Ferðamálaráð, standi að sérstöku verkefni til undirbúnings að breytingum leyfisveitinga vegna afþreyingar, í samvinnu við hagsmunaaðila.
- Skilgreindar verði helstu hæfniskröfur vegna þeirra er starfa við eða reka atvinnustarfsemi þar sem boðið er upp á afþreyingu. Meðal annars verði tekið til ástands tækja og búnaðar, öryggismála, trygginga, fjárhagsstöðu og persónulegrar hæfni. Niðurstöður verkefnisins verði jafnframt nýttar til stefnumörkunar um afþreyingu í ferðaþjónustu.

Skilgreina skal ábyrgð ferðaþjónustuaðila og ferðamanna sjálfra á öryggismálum.

- Stjórnvöld kanni reglur um öryggismál í samkeppnislöndum okkar og lagasetningu í þessu samhengi á mikilvægustu mörkuðum okkar.

3.4.2 Staða og forsendur

Helstu þættir innan ferðaþjónustunnar verði leyfisskyldir.

Starfsleyfum til ferðaskrifstofa og skipuleggjenda ferða á Íslandi hefur fjölgað verulega á undanförmum árum. Flest ný leyfi eru svokölluð B-leyfi en meirihluti eldri leyfa er A-leyfi. Þetta eru þau tvö leyfi sem hægt er að sækja um samkvæmt reglugerð sem samgönguráðherra gaf út vorið 1995. Samkvæmt lögum um skipulag ferðamála er gerður greinarmunur á skilyrðum til umsækjenda A- og B-leyfa. Munurinn felst fyrst og fremst í eðli starfseminnar þar sem B-leyfishafi hefur til dæmis ekki leyfi til að selja farseðla til útlanda.

Brýnt er að einstaklingar og fyrirtæki í ferðaþjónustu tryggi sér nauðsynleg rekstrarleyfi. Spurningar hafa vaknað um það hvort ekki sé nauðsynlegt að breyta lögunum og opna fleiri gáttir til ferðaþjónustuleyfa. Nýr valkostur, sem ef til vill gæti heitið afþreyingarleyfi, þarf að vera fyrir hendi ef gera á afþreyingarþjónustuna leyfisskylda. Þannig gætu þeir sem fyrst og fremst eru að bjóða afþreyingu fyrir ferðamenn sótt um sérstakt starfsleyfi til slíks rekstrar enda eru hagsmunir og skyldur þeirra sem reka afþreyingarþjónustu og þeirra sem reka hefðbundnar ferðaskrifstofur oft verulega ólík.

Verði allir helstu þættir ferðaþjónustunnar leyfisskyldir er unnt að setja fram skilgreindar kröfur um gæða- og tryggingamál og fjármagna með leyfisgjaldi sameiginlegt átak í gæða- og tryggingamálum innan ferðaþjónustunnar.

3.4.3 Aðgerðir

Skipaður verði starfshópur á vegum samgönguráðuneytisins, Ferðamálaráðs og hagsmunaaðila um endurskoðun ferðaþjónustuleyfa. Starfshópurinn hafi það að markmiði að efla gæða- og tryggingamál með því að gera alla helstu þætti innan ferðaþjónustunnar leyfisskylda.

4 Upplýsingaþjónusta fyrir ferðamenn

4.1 Upplýsingamiðstöðvar

4.1.1 Markmið og leiðir

Auka þarf upplýsingaflæði milli kaupenda og seljenda í ferðaþjónustu

- Stjórnvöld beiti sér fyrir gerð Íslandskynningar, þar sem kynntir verða allir ferðamöguleikar á Íslandi og nýti til þess nýjustu upplýsingatækni.
- Stjórnvöld styrki enn frekar upplýsingamiðlun um framboð í ferðaþjónustu á Íslandi og geri það aðgengilegt kaupendum, innlendum og erlendum.

Tryggt verði nauðsynlegt flæði upplýsinga, sem snerta öryggi ferðamanna

- Komið verði á fót samstarfi milli stjórnvalda, Veðurstofu, Vegagerðar, Ríkisútvarps, Umferðarráðs, lögreglu o.fl. í þessum tilgangi.

Gæði upplýsinga til ferðamanna verði tryggð sem víðast

- Sveitarfélög, einstaklingar, hagsmunaaðilar eða fyrirtæki, sem reka upplýsingasetur/upplýsingamiðstöðvar með upplýsingum á landsvísu, þurfi að uppfylla skilyrði, sem stjórnvöld skulu setja. Stjórnvöld veiti þeim síðan aðgang að sameiginlegum upplýsingabanka.
- Stjórnvöld tryggi fræðslu og þjálfun starfsfólks upplýsingasetra og veiti rekstrarleyfi.
- Upplýsingasetur skulu nota samræmdar merkingar, svo að neytendur viti að þar eru gefnar upplýsingar á landsvísu og að upplýsingasetrið nýtur gæðaeftirlits stjórnvalda.

4.1.2 Staða og forsendur

Hlutverk upplýsingamiðstöðva

Hlutverk upplýsingamiðstöðva er að auka gæði þjónustu við innlenda og erlenda ferðamenn og veita þeim þær upplýsingar sem þeir þarfnast til að auðvelda sér ferðalagið. Upplýsingamiðstöðvar eru mikilvægar fyrir uppbyggingu ferðaþjónustu um allan heim.

Með góðum upplýsingum er líklegra en ella, að ferðamaðurinn veiti sér eitthvað sem hann hefði annars farið á mis við og er því oftast um ávinning að ræða bæði fyrir ferðamenn og þjónustuaðila. Hlutverk upplýsingamiðstöðva er einnig að auðvelda hagsmunaaðilum í ferðaþjónustu að koma vöru sinni og þjónustu á framfæri.

Með auknum upplýsingum til ferðamanna aukast líkurnar á vel heppnuðu fríi en kannanir sýna að ánægður ferðamaður er okkur mikilvæg auglýsing.

Upplýsingamiðstöðvar gegna mikilvægu hlutverki varðandi öryggi ferðamanna. Með aukinni samvinnu ferðaþjónustuaðila, Veðurstofu, Vegagerðar og slysavarnarfélaga mun öryggi ferðamanna aukast verulega.

Mikilvægt er að stuðla að aukinni og jafnari dreifingu ferðamanna um landið. Þannig njóta fleiri tekna af ferðamönnum og álagið á viðkvæma náttúru landsins dreifist. Upplýsingamiðstöðvar gengna mikilvægu hlutverki við slíka jöfnun.

Mikilvægi góðra upplýsingamiðstöðva liggur einnig í því að heimamenn leiti sér upplýsinga um hvað er á döfinni hverju sinni.

Stór þáttur í starfi góðrar upplýsingamiðstöðvar er að þar byggist upp vettvangur þróunar í ferðaþjónustu og framtíðarsýnar og vettvangur til fræðslu og menningarmála.

Slíkar upplýsingamiðstöðvar gætu þannig haft grundvallarþýðingu fyrir þróun ferðaþjónustu sem atvinnugreinar á landsvísu.

Starfshópurinn hefur komið sér saman um eftirfarandi tillögur varðandi uppbyggingu og starfsemi Upplýsinga- og Ferðamálamíðstöðva á landsvísu. Samráð var haft við aðila í ferðaþjónustu sem unnið hafa að uppbyggingu slíkra stöðva undanfarin ár. Tekið var tillit til skýrslu sem Ferðamálaráð og Ferðamálasamtök Íslands tóku saman og gáfu út 1997. Ennfremur var skoðað hvernig Ferðamálaráð Skotlands stendur að starfi upplýsingamiðstöðva í Skotlandi.

4.1.3 Aðgerðir

Lagt er til að framkvæmd og samstarf við upplýsingamiðstöðvar á landsvísu verði með eftirfarandi hætti.

- Ferðamálaráð annist rekstur gagnamiðstöðvar í samstarfi við hagsmunaaðila (sjá kafla 4.2). Sú miðstöð myndi hafa eftirlit og aðhald með öðrum upplýsingamiðstöðvum á landinu og starfa náíð með þeim í allri uppbyggingu og framvindu.
- Ferðamálaráð annist undirbúnings- og skipulagsvinnu vegna samræmingar upplýsingamiðstöðva á landsvísu. Upplýsingamiðstöðvar sem uppfylla skilgreindar kröfur gagnamiðstöðvarinnar um gæði, aðstöðu o.s.frv. geta tengst henni.
- Eignaraðild upplýsingamiðstöðvanna verði í höndum, sveitarfélaga, ferðamálafélaga og/eða hagsmunaaðila. Hlutfall eignaraðildar fer eftir aðstæðum á hverju svæði.
- *Landshlutamiðstöðvar.* Í hverjum landshluta, þ.m.t. Reykjavík, starfi upplýsingamiðstöð sem opin er allt árið. Miðað er við að fyrir 1. maí 1998 verði starfandi að minnsta kosti ein upplýsingamiðstöð í hverjum landshluta sem opin er allt árið. Slíkar miðstöðvar þurfa að vera í nánum tengslum við gagnamiðstöð til að hægt sé að miðla upplýsingum um atvinnugreinina milli svæða. Landshlutastöðvar þjóni og annist eftirlit með smærri upplýsingamiðstöðvum í landshlutanum.
- *Smærri upplýsingamiðstöðvar í landshlutunum.* Meginverksvið er upplýsingagjöf til erlendra og innlendra ferðamanna, ennfremur að hafa tiltækar upplýsingar um

menningu og listir, þjónustu og dægradvöl á viðkomandi svæði. Ekki eru gerðar eins miklar kröfur til rekstrar smærri upplýsingamiðstöðva það er að segja til afgreiðslutíma, upplýsingagjafar um landið í heild og ýmissa fleiri þátta.

- *Bæklingarekkar.* Komið verði upp samræmdum bæklingarekkum eða öðrum upplýsingamiðlum á bensínstöðvum, gististöðum, ferjum og fleiri stöðum eftir því sem þurfa þykir. Viðkomandi landshlutamiðstöð hefur eftirlit með þeim. Í bæklingarekkum verður að finna upplýsingarit sem ná yfir landið í heild auk bæklinga frá viðkomandi svæði ásamt upplýsingum um öryggismál fyrir ferðamenn

4.2 Gagnamiðstöð/upplýsingabanki

4.2.1 Markmið og leiðir

Gerðar verði aðgengilegar upplýsingar um náttúru landsins og umferð í óbyggðum og þeim dreift til ferðamanna.

- Koma skal á samstarfi Náttúruverndarráðs, Ferðamálaráðs, Vegagerðarinnar umhverfisráðuneytis o.fl. um útgáfu og dreifingu slíkra upplýsinga.

Koma skal upp sameiginlegum upplýsingabanka ferðaþjónustunnar þar sem fyrirtæki í ferðaþjónustu og almenningur geta á auðveldan hátt nálgast allar tiltækar upplýsingar um atvinnugreinina.

- Með aðstoð upplýsingatækninnar skulu stjórnvöld beita sér fyrir upplýsingamiðlun um Ísland þar sem áhersla verður lögð á þá ferðamöguleika sem landið og umhverfið hefur upp á að bjóða.
- Kröfur verði gerðar til þeirra sem dreifa upplýsingum í gegnum upplýsingamiðstöðvar ferðamála um að þær fari allar inn í upplýsingabankann.
- Gagnabankinn skal veita vandaðar upplýsingar sem stuðla að öryggi ferðamanna.
- Sveitarfélög, fyrirtæki, einstaklingar eða hagsmunaaðilar skulu allir hafa möguleika á að koma upplýsingum inn í gagnabankann.
- Aðilar sem vilja fá nánari upplýsingar um Ísland hafi aðgang að svarþjónustu í gegnum upplýsingabankann.
- Handbækur Ferðamálaráðs skulu settar inn í upplýsingabankann.

Hafa skal aðgengilegar upplýsingar um rekstur og afkomu gististaða á Íslandi, eftir því sem framast er unnt, til að forðast fjárfestingar byggðar á vanþekkingu og upplýsingaskorti.

- Komið skal á skipulegri söfnun upplýsinga, í samráði við aðila sem safna hliðstæðum upplýsingum fyrir aðra þjónustustarfsemi, um rekstur og afkomu ferðaþjónustufyrirtækja og þær gerðar aðgengilegar m.a. lánastofnunum og fjárfestum.
- Stuðla skal að því að nýting þess gistirýmis sem fyrir er verði aukin til þess að auka arðsemi gististaðanna. Hvatt er til að fjárfestingum sé beint í **endurbætur** til þess að ná settum gæðamarkmiðum.

4.2.2 Staða og forsendur

Hlutverk gagnamiðstöðvar

Hlutverk gagnamiðstöðvar er að annast upplýsingaöflun, skipulagningu, aðstoð og eftirlit með upplýsingamiðstöðvum. Slík stöð þarf að afla þekkingar og fylgjast með nýjungum sem eru að gerast innan ferðaþjónustunnar hér á landi og erlendis og geta nýtt sér tækninýjungar á sviði upplýsingagjafar.

Markmið gagnamiðstöðvar er að gera upplýsingar um ferðaþjónustu aðgengilegar, þannig að slík miðstöð yrði gagnleg öllum fyrirtækjum í ferðaþjónustu, sem og fyrir rannsóknarvinnu, menntun og aðra þá sem á slíkum upplýsingum þyrftu að halda. Gagnamiðstöðin yrði einnig að veita vandaðar upplýsingar sem stuðla að öryggi ferðamanna um allt land.

Upplýsingarnar þarf að flokka þannig að auðvelt verði að leita að þeim eftir ýmsum þáttum og aðgangsorðum. Með aðstoð nýjustu upplýsingatækni er hægt að nýta slíka vinnu til landkynningar og markaðsstarfsemi. Kröfur verði gerðar til þeirra sem dreifa upplýsingum í gegnum upplýsingamiðstöðvar ferðamála að þær verði einnig vistaðar í upplýsingabankann.

Sveitarfélög, fyrirtæki og hagsmunaaðilar í ferðaþjónustu munu hafa aðgang að bankanum, bæði til að sækja og koma á framfæri upplýsingum. Aðilar sem vilja fá nánari upplýsingar um Ísland hafi aðgang að svarþjónustu í gegnum samtengt upplýsinganet.

Leggja þarf áherslu á að fá fagfólk á þessu sviði til að skrá allt efni sem þegar er til og búa til greinargóða flokkun. Jafnframt skal skrá inn allt nýtt efni. Þegar öflugur tölvuvæddur upplýsingabanki er orðinn að veruleika mun verða auðveldara að fylgjast með og styðja við alla upplýsingaþjónustu í landinu. Þannig yrði til ein gagnamiðstöð sem geymir allar upplýsingar sem til eru um ferðaþjónustu á Íslandi.

4.2.3 Aðgerðir

- Komið verði á fót gagnamiðstöð sem annist söfnun og dreifingu gagna til upplýsingamiðstöðva. Þar verði safnað öllum helstu gögnum um ferðaþjónustu bæði í skrifuðu og myndrænu formi. Upplýsingamiðstöðvar sem uppfylla skilgreindar kröfur gagnamiðstöðvarinnar um gæði, aðstöðu o.s.frv. geta tengst henni.
- Ferðamálaráð annist undirbúning, skipulagsvinnu og rekstur gagnamiðstöðvarinnar.
- Gagnamiðstöðin leiti eftir samstarfi við fyrirtæki í ferðaþjónustu um gagnkvæman aðgang að upplýsingum og rannsóknum.
- Gagnamiðstöðin leiti fanga innanlands og erlendis um upplýsingar, rannsóknir og þróunarstarf í ferðaþjónustu.

- Lögð verði áhersla á söfnun og úrvinnslu upplýsinga um slys og óhöpp í ferðaþjónustu sem tengja má aðbúnaði og aðstöðu. Upplýsingarnar verði nýttar til að benda á leiðir til úrbóta.
- Komið verði upp gagnabanka sem er aðgengilegur á veraldarvefnum, þar sem hægt verði að nálgast allar mikilvægustu upplýsingarnar um ferðaþjónustu.

5 Viðauki 1

5.1 Lög um veitinga og gististaði

Lög númer 067/1985 frá 28. júní 1985.

1. gr.

Samgönguráðherra fer með yfirstjórn mála samkvæmt lögum þessum. Lög þessi taka til sölu á gistingu, sölu veitinga annarra en áfengis og leigu á samkomusölum í atvinnuskyni. Enginn má stunda rekstur skv. 2. mgr. nema hafa til þess leyfi.

2. gr.

[Til þess að öðlast leyfi samkvæmt lögum þessum þarf umsækjandi að:

- a. Eiga lögheimili hér á landi samfellt í a.m.k. eitt ár.
- b. Vera fjárráða og hafa forræði á búi sínu. [Ríkisborgarar annarra ríkja Evrópska efnahagssvæðisins skulu frá og með gildistöku samnings um hið Evrópska efnahagssvæði vera undanþegnir skilyrði um heimilisfesti á Íslandi samkvæmt nánari ákvæðum sem ráðherra setur með reglugerð. 1)] 2) Leyfi samkvæmt lögum þessum má veita félagi eða öðrum lögaðila sem á heimili hér á landi, enda sé framkvæmdastjóri slíks lögaðila fjárráða og hafi forræði á búi sínu. Sé um að ræða erlendan aðila eða íslenskan lögaðila sem erlendur aðili á hlut í er leyfisveiting þó háð því að fullnægt sé þeim skilyrðum laga um fjárfestingu erlendra aðila í atvinnurekstri.] 3) Nafn á fyrirtæki og/eða atvinnustarfsemi skal falla að hljóðkerfi og beygingum í íslensku máli. Ágreiningi, sem rísa kann út af nafni, má skjóta til nefndar þeirrar sem starfar samkvæmt lögum nr. 35/1953. Ráðherra er heimilt að setja í reglugerð ákvæði um menntun starfsfólks veitinga- og gististaða sem lög þessi taka til og binda leyfi samkvæmt lögum þessum skilyrðum er að því lúta.

1) Augl. 576/1993.

2) L. 62/1993, 8. gr.

3) L. 23/1991, 19. gr.

3. gr.

Lögreglustjóri veitir leyfi samkvæmt lögum þessum, að fenginni umsögn sveitarstjórnar, eldvarnaeftirlits, heilbrigðisnefndar og vinnueftirlits. Leyfið er veitt til fjögurra ára í senn og skal þá endurnýjað. Leyfið skal vera bundið við stað og nafn og er ekki framseljanlegt. Synja má leyfisumsókn geri sérstakar aðstæður starfsemina óæskilega. Umsækjanda skal tilkynnt slík ákvörðun skriflega og ástæður tilgreindar. Synjun eða veitingu leyfis má skjóta til ráðuneytis.

4. gr.

Taki nýr aðili við rekstri sem leyfi þarf til samkvæmt lögum þessum skal sótt um nýtt leyfi. Meðan umsókn er til afgreiðslu gildir fyrra leyfi.

5. gr

Protabúi leyfishafa er heimilt að halda starfsemi áfram meðan á skiptum stendur.

6. gr.

Dánarbúi leyfishafa eða [þeim, sem hefur tekið starfsemi að arfi, er heimilt að halda henni] 1) áfram í allt að eitt ár eftir andlát leyfishafa án nýs leyfis.

1) L. 20/1991, 136. gr.

7. gr.

Lögreglustjóra er heimilt að afturkalla leyfi er hann hefur veitt:

- a. ef skilyrðum 2. gr. er ekki lengur fullnægt,
- b. ef leyfishafi hefur verið dæmdur til refsingar fyrir brot gegn lögum þessum eða reglum sem settar eru samkvæmt þeim.

Úrskurði lögreglustjóra um afturköllun leyfis má skjóta til ráðuneytis innan 14 daga frá uppkvaðningu og heldur leyfishafi rétti sínum óskertum þar til úrskurður ráðuneytis er fenginn. Kærufrestur telst frá þeim degi er leyfissvipting var tilkynnt leyfishafa skriflega.

8. gr.

Flokkun gististaða er sem hér segir:

- a. Hótel. Gististaður þar sem gestamóttaka er opin allan sólarhringinn og morgunverður framreiddur. Fullbúin snyrting skal vera með hverju herbergi. Undanþágu má þó veita fyrir hluta herbergja. Þó skal alltaf vera handlaug í hverju herbergi og fullbúin snyrting nærliggjandi.
- b. Gistiheimili. Gististaður með takmarkaða þjónustu. Handlaug skal vera í hverju herbergi og salerni nærliggjandi. Jafnframt skulu gestir eiga aðgang að fullbúinni baðaðstöðu.
- c. Gistiskáli. Svefnpokagisting í herbergjum eða svefnskálum.
- d. Gisting á einkaheimilum. Gisting á heimili leigusala.

Gistileyfi veitir einnig rétt til veitingasölu samkvæmt ákvæðum þar um.

9. gr.

Flokkun veitingastaða er sem hér segir:

- a. Veitingahús. Veitingastaður með fjölbreyttar veitingar í mat og drykk og fullkomna þjónustu.
- b. Skemmtistaður. Veitingastaður með reglubundna skemmtistarfsemi, fjölbreyttar veitingar í mat og/eða drykk og fullkomna þjónustu.
- c. Veitingastofa, greiðasala. Veitingastaður með fábreyttar veitingar í mat og/eða drykk og takmarkaða þjónustu.
- d. Veislubjónusta, veitingaverslun. Máltíðasala, ekki til neyslu á staðnum.
- e. Einkasalir, félagsheimili og útisamkomur. Tækifærisveitingar á opinberum samkomum eða einkasamkomum. Leyfi bundin við einstök tækifæri.

10. gr.

Rekstraraðilar, er undir þessi lög falla, skulu veita stjórnvöldum upplýsingar samkvæmt nánari fyrirmælum Hagstofu Íslands. Slíkar upplýsingar skulu einungis notaðar til könnunar og skipulagningar á ferðapjónustunni almennt og/eða rekstri veitinga- og gistihúsa sérstaklega sem atvinnugreinar.

11. gr.

Lögreglustjóri heldur skrá yfir veitt leyfi samkvæmt lögum þessum. Á skránni skal vera nafn leyfishafa, hvar starfsemin er rekin, hvenær leyfið var afhent, hvenær það gekk í gildi og annað það er ráðuneytið kann að ákveða.

12. gr.

Um eftirlit fer samkvæmt lögum og reglugerðum um hollustuhætti og heilbrigðismál, eftirlit og aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum og brunamál.

13. gr.

Gististað er heimilt að halda farangri gesta til tryggingar ógreiddum og ófrágengnum skuldum. Sé skuld ekki gerð upp er heimilt að selja viðkomandi eigur til skuldalúkningar.

14. gr.

Ráðherra setur með reglugerð 1) nánari reglur um framkvæmd laga þessara eigi síðar en sex mánuðum eftir gildistöku þeirra. Um gerð reglugerðarinnar skal hafa samráð við Samband veitinga- og gistihúsa og Hollustuvernd ríkisins. [Samgönguráðherra er heimilt að setja reglugerðir um veitinga- og gististaði að því leyti sem það er nauðsynlegt vegna skuldbindinga er leiðir af samningi um Evrópskt efnahagssvæði milli Efnahagsbandalags Evrópu, Kola- og stálbandalags Evrópu og aðildarríkja þess annars vegar og aðildarríkja Fríverslunarsamtaka Evrópu hins vegar, sbr. lög um Evrópska efnahagssvæðið.] 2) 1) Rg. 288/1987, sbr. 252/1990. 2) L. 62/1993, 8. gr.

15. gr.

Brot gegn lögum þessum og reglugerðum settum með heimild í þeim varða sektum nema þyngri refsing liggji við samkvæmt öðrum lögum.

16. gr.

Lög þessi öðlast gildi 1. janúar 1986. Ákvæði til bráðabirgða. Gistihúsa- og veitingaleyfi samkvæmt ákvæðum laga nr. 53 20. apríl 1963 skulu halda gildi sínu þann tíma sem þau kveða á um.

5.2 Reglugerð um veitinga og gististaði

Stj.tíð. B, nr. 288/1987.

Reglugerð

um veitinga- og gististaði.

I. KAFLI

Gildissvið.

1. gr.

Reglugerð þessi gildir um alla sölu á gistingu á gististöðum, alla veitingasölu, sem almenningur á aðgang að, og leigu á samkomusölum í atvinnuskyni.

Reglugerðin gildir ekki um áfengisveitingar.

II. KAFLI

Leyfisveitingar.

2. gr.

Leyfi lögreglustjóra þarf til þess að stunda rekstur gisti- og veitingastaða.

Synja má leyfisumsókn ef sérstakar aðstæður eru til staðar, er brjóta í bága við almannaheill og því þyki réttlæt看legt að synja um leyfisumsókn þótt almennum skilyrðum sé fullnægt. Umsækjanda skal tilkynnt slík ákvörðun skriflega og ástæður tilgreindar.

Sá sem telur sig órétti beittan getur skotið máli sínu til ráðuneytis.

3. gr.

Umsókn um leyfi skal send lögreglustjóra á sérstöku eyðublaði, réttilega útfylltu og undirrituðu.

Umsókn skal fylgja nákvæm teikning og lýsing á fyrirhuguðu húsnæði ásamt nauðsynlegum skýringum á rekstri.

Gjald fyrir leyfisbréf, sem innheimt er samkvæmt reglugerð um aukatekjur ríkissjóðs, skal greitt þegar umsókn er lögð inn.

4. gr.

Umsókn ásamt fullnægjandi gögnum skal send til umsagnar hlutaðeigandi sveitarstjórnar, eldvarnaeftirlits, heilbrigðisnefndar og vinnueftirlits.

Umsagnir framangreindra aðila skulu að jafnaði veittar eigi síðar en 45 dögum frá móttöku erindis lögreglustjóra þar að lútandi.

Framlengja má frest samkvæmt 2. mgr. ef gera þarf breytingar á húsnæði og enn fremur ef viðkomandi húsnæði er ekki tilbúið til endanlegrar úttektar. Lögreglustjóra skal þá tilkynnt um ástæðu.

Umsagnaraðilar samkvæmt 1. mgr. skulu leitast við að hafa samráð sín á milli.

5. gr.

Ef leyfishafi vill gera umtalsverðar breytingar á húsnæði því er til rekstrarins er ætlað skulu um það gilda sömu reglur og um nýbyggingu væri að ræða.

6. gr.

Leyfi samkvæmt reglugerð þessari skal gefið út á nafn eiganda/eigenda og heimilar það eingöngu rekstur í þeim flokki og því húsnæði sem tilgreint er í leyfinu.

Ef eigandi veitinga- eða gististaðar er ekki framkvæmdastjóri starfseminnar er heimilt að gefa leyfisbréf út á nafn framkvæmdastjórans, með samþykki eiganda/eigenda.

Oheimilt er að nota á veitinga- eða gististað nafn, sem gefur til kynna annan rekstur en leyfi er veitt til.

7. gr.

Verði eigendaskipti að veitinga- eða gististað skal sótt um nýtt leyfi svo skjótt sem auðið er eftir eigendaskiptin. Sama gildir er nýr framkvæmdastjóri tekur við rekstri, ef leyfisbréf er skráð á hans nafn.

8. gr.

Lögreglustjóri heldur skrá yfir veitt leyfi. Á skránni skulu vera ítarlegar upplýsingar um starfsemina, nafn leyfishafa, nafn staðar, hvar starfsemi er rekin, til hvaða flokks hún telst og gildistíma leyfis.

Skrá samkvæmt 1. mgr. skal gefin út árlega.

9. gr.

Leyfi eru veitt til fjögurra ára í senn. Leyfi til tækifærisveitinga skv. 1. mgr. 35. gr. eru þó bundin við einstök tækifæri.

Leyfisbréfum skal þanning komið fyrir að viðskiptamenn og eftirlitsaðilar geti á auðveldan hátt kynnt sér efni þeirra.

10. gr.

Þeir sem eftirlit hafa með veitinga- og gististöðum skulu tilkynna lögreglustjóra hafi orðið þær breytingar á búnaði eða rekstri að nauðsynlegt sé að endurskoða leyfið.

11. gr.

Lögreglustjóri getur afturkallað leyfi þegar leyfishafi fullnægir af einhverjum orsökum ekki lengur einhverju þeirra skilyrða sem sett eru fyrir útgáfu leyfisins í 2. gr. laga um veitinga- og gististaði, og ennfremur ef leyfishafi hefur verið dæmdur til refsingar fyrir brot gegn lögnum eða reglugerð þessari.

III. KAFLI

Búnaður gististaða.

12. gr.

Húsnæði og búnaður gististaða skal fullnægja kröfum heilbrigðis- og byggingareglugerða, brunamálareglugerðar og reglugerðar um húsnæði vinnustaða.

13. gr.

Gólfplötur eins manns herbergja skal vera a.m.k. 7 ferm. en tveggja manna herbergja minnst 12 ferm.

Ef sérstakar ástæður mæla með því má veita undanþágu frá 1. mgr. vegna gistingar á einkaheimilum.

14. gr.

Rúm skulu vera a.m.k. 2.00 × 0.9 m fyrir einn, en a.m.k. 2.00 × 1.4 m fyrir tvo. Í rúmi skal, auk sængur og koddar, vera hlífðardýna og rúmteppi sem auðvelt er að þvo.

Borð og lesljós skal vera við hvert rúm. Í herbergi skal vera góð lýsing og þannig frá gluggum gengið að útiloka megi birtu.

Gestir skulu eiga aðgang að síma.

15. gr.

Ákvæði 13. og 14. gr. gilda ekki um gistiskála.

16. gr.

Á gististað skal haldin skrá yfir næturgesti með upplýsingum um nafn, kennitölu eða vegabréfsnúmer, heimilisfang og þjóðerni. Skráin skal varðveitt í a.m.k. 12 mánuði.

Hótel.

17. gr.

Hótel er gististaður þar sem gestamóttaka er opin allan sólarhringinn. Jafnframt er þar fullbúin snyrting með hverju herbergi, sbr. þó 2. mgr. 18. gr.

18. gr.

Fullbúin snyrting, með baðkeri eða sturtu ásamt salerni og handlaug skal vera með hverju herbergi.

Undanþágu má veita fyrir hluta herbergja, þó ekki fleiri en fjórðung. Handlaug skal vera í hverju herbergi, og minnst ein snyrting fyrir hverja sex gesti á gistihæð.

Snyrting skal vera vel loftræst, með spegli og tengli fyrir rakvél, a.m.k. tveimur handklæðum fyrir hvern gest þar af einu baðhandklæði, svo og þvottastykki, vatnsglasi, sápu og ruslafötu.

19. gr.

Í hverju herbergi skal vera a.m.k. 1 stóll fyrir hvern gest, aðstaða til bréfaskrifta, fataslá, hillur og herðatré, töskugrind og pappírskarfa.

Ef ekki er sími á herbergi skal vera bjalla, sem tengd er gestamóttöku.

Gistiheimili.

20. gr.

Gistiheimili er gististaður með næturvörslu. Æskilegt er að gestamóttaka sé opin allan sólarhringinn og morgunverður framreiddur.

21. gr.

Handlaug skal vera í hverju herbergi og a.m.k. eitt salerni fyrir hverja átta gesti. Jafnframt skulu gestir eiga aðgang að fullkominni baðaðstöðu, sem samþykkt hefur verið af viðkomandi heilbrigðisnefnd.

Hver gestur skal hafa a.m.k. 2 handklæði auk sápu og vatnsglass.

22. gr.

Í hverju herbergi skal vera a.m.k. einn stóll fyrir hvern gest, aðstaða til bréfaskrifta, pappírskarfa, spegill og tengill fyrir rakvél. Ennfremur fataskápur með hillu og töskugrind.

Ef ekki er sími á herbergi skal vera bjalla sem tengd er gestamóttöku eða næturvörslu.

Gistiskáli.

23. gr.

Gistiskáli er gististaður með svefnpokagistingu, með eða án rúmfata, ýmist í herbergjum eða svefnsölum.

24. gr.

Í gistiskála skulu vera svefndýnur. Gestir skulu eiga aðgang að viðunandi salerni og hreinlætisaðstöðu, sem samþykkt hefur verið af viðkomandi heilbrigðisnefnd.

Gisting á einkaheimilum.

25. gr.

Gisting á einkaheimilum er gististaður á heimili leigusala. Ávallt skal a.m.k. 1 af heimilismönnum búa á heimili og gegna hlutverki næturvarðar.

Þegar um er að ræða sveitagistingu er nægjanlegt að heimilismaður hafi fasta búsetu á jörðinni.

26. gr.

Ef leigð eru út fleiri en 8 herbergi eða 16 rúm á einkaheimili telst staður gistiheimili.

27. gr.

Ekki skulu fleiri en 8 gestir vera um hverja snyrtingu.

Snyrting skal vera vel loftræst og sé hún notuð af gestum og heimilisfólki skulu þar aðeins vera hreinlætistæki með tilheyrandi nayðsynjum og skulu gestir hafa þar förgang.

28. gr.

Í hverju gistiherbergi skai vera aðstada til að hengja upp föt, pappirskarfa, nægilegur fjöldi handklæða, sápa og vatnsglas.

IV. KAFLI

Búnaður veitingastaða.

29. gr.

Húsnæði og búnaður veitingastaða skal fullnægja kröfum heilbrigðis- og byggingareglugerða, brunamálaireglugerðar og reglugerðar um húsnæði vinnustaða.

30. gr.

Gestir skulu eiga greiðan aðgang að snyrtingu.

31. gr.

Yfirmaður í eldhúsi veitingastaðar skal búa yfir fullnægjandi menntun og þekkingu í meðferð matvæla, hreinlæti og verkstjórn.

Veitingahús.

32. gr.

Veitingahús er veitingastaður með fullkomna þjónustu og fjölbreyttar veitingar í mat og drykk.

33. gr.

Í veitingahúsi skal vera starfandi maður með fullnægjandi þekkingu í framreiðslu.

Skemmtistaður.

34. gr.

Skemmtistaður er veitingastaður þar sem áhersla er lögð á skemmtistarfsemi ásamt fjölbreyttum veitingum í mat og/eða drykk og fullkomna þjónustu.

Veitingastofa, greiðasala.

35. gr.

Veitingastofa er veitingastaður þar sem gestir afgreiða sig sjálfir að hluta eða öllu levti.

Veisluþjónusta, veitingaverslun.

36. gr.

Veisluþjónusta, veitingaverslun er veitingastaður þar sem seldar eru máltíðir eða smáréttir ekki til neyslu á staðnum, enda sé slík sala meginhluti rekstrarins.

Einkasalir, félagsheimili og útisamkomur.

37. gr.

Tækifærisveitingar eru sala veitinga í atvinnuskyni sem ekki eru látnar í té að staðaldri, heldur einungis við einstök tækifæri.

Ef veitingasala fer að staðaldri fram í einkasal eða félagsheimili er heimilt að veita leyfi samkvæmt öðrum ákvæðum þessa kafla.

38. gr.

Reglugerð þessi sem sett er samkvæmt lögum um veitinga- og gististaði nr. 67 28. júní 1985 öðlast þegar gildi og birtist til eftirbreytni öllum þeim sem hlut eiga að máli.

Samgönguráðuneytið, 10. júní 1987.

Matthías Bjarnason.

Ragnildur Hjaltadóttir.

Nr. 252

25. maí 1990

REGLUGERÐ

um breytingu á reglugerð nr. 288/1987 um veitinga- og gististaði.

1. gr.

2. mgr. 13. gr. orðist svo:
Ef sérstakar ástæður mæla með því má veita undanþágu frá 1. mgr. vegna gistingar á einkaheimilum og gistiheimilum.

2. gr.

Reglugerð þessi sem sett er samkvæmt lögum um veitinga- og gististaði nr. 67/1985 staðfestist hér með til að öðlast þegar gildi og birtist til eftirbreytni öllum þeim sem hlut eiga að máli.

Samgönguráðuneytið, 25. maí 1990.

Steingrímur J. Sigfússon.

Ragnhildur Hjaltadóttir.

16. apríl 1997

Nr. 288

REGLUGERÐ

um breytingu á reglugerð um veitinga- og gististaði nr. 288/1987 með síðari breytingum.

1. gr.

Ákvæði 13.-15. gr. falli brott og breytist númeraröð síðari greina til samræmis við það.

2. gr.

Reglugerð þessi sem sett er samkvæmt lögum um veitinga- og gististaði nr. 67, 28. júní 1985, öðlast þegar gildi.

Samgönguráðuneytinu, 16. apríl 1997.

Halldór Blöndal.

Ragnhildur Hjaltadóttir.

5.3 Lög um skipulag ferðamála

Lög númer 117/1994 frá 16. september.

I. kafli.

Tilgangur og yfirstjórn.

1. gr.

Tilgangur laga þessara er að stuðla að þróun ferðamála sem atvinnugreinar og skipulagningu ferðaþjónustu fyrir íslenskt og erlent ferðafólk sem mikilvægs þáttar í íslensku atvinnu- og félagslífi, bæði með hliðsjón af þjóðhagslegri hagkvæmni og umhverfisvernd.

2. gr.

Samgönguráðuneytið fer með yfirstjórn mála þeirra sem lög þessi taka til. Samgönguráðherra er heimilt að setja reglugerðir¹⁾ um skipulag ferðamála að því leyti sem það er nauðsynlegt vegna skuldbindinga er leiðir af samningi um Evrópskt efnahagssvæði milli Efnahagsbandalags Evrópu, Kola- og stálbandalags Evrópu og aðildarríkja þess annars vegar og aðildarríkja Fríverslunarsamtaka Evrópu hins vegar, sbr. lög um Evrópska efnahagssvæðið.

1) Augl. 571/1993.

II. kafli.

Ferðamálaráð Íslands.

3. gr.

Ferðamálaráð Íslands fer með stjórn ferðamála undir yfirstjórn samgönguráðuneytisins. Halda skal fund í ráðinu í janúarmánuði og afgreiða á þeim fundi fjárhagsáætlun ráðsins fyrir það ár, sbr. 8. gr. Aðrir fundir skulu haldnir samkvæmt ákvörðun ráðsins eða framkvæmdastjórnar.

4. gr.

Samgönguráðherra skipar menn í Ferðamálaráð til fjögurra ára í senn. Skulu fimm skipaðir án tilnefningar og skal einn þeirra vera formaður ráðsins og annar varaformaður. Aðra fulltrúa í Ferðamálaráð skipar ráðherra eftir tilnefningu en eftirtaldir aðilar tilnefna einn mann hver:

1. Félag hópferðaleyfishafa.
2. Félag íslenskra ferðaskrifstofa.
3. Félag leiðsögumanna.
4. Félag sérleyfishafa.
5. Ferðafélag Íslands.
6. Flugleiðir hf.
7. Náttúruverndarráð.
8. Samband veitinga- og gistihúsa.
9. Önnur flugfélög en Flugleiðir hf.
10. Ferðaþjónusta bænda.
11. Reykjavíkurborg.
12. Ferðamálasamtök Vesturlands.
13. Ferðamálasamtök Vestfjarða.
14. Ferðamálasamtök Norðurlands vestra.
15. Ferðamálasamtök Norðurlands eystra.
16. Ferðamálasamtök Austurlands.
17. Ferðamálasamtök Suðurlands.
18. Ferðamálasamtök Suðurnesja.

Varamenn skulu skipaðir á sama hátt. Þóknun ráðsmanna greiðist af þeim aðilum sem hafa tilnefnt þá.

5. gr.

Samgönguráðherra skipar sjö manna framkvæmdastjórn Ferðamálaráðs og skulu allir stjórnarmenn eiga sæti í Ferðamálaráði. Einn er formaður Ferðamálaráðs og skal hann vera formaður framkvæmdastjórnar. Annar er varaformaður Ferðamálaráðs og skal hann vera varaformaður framkvæmdastjórnar. Eftirtaldir aðilar skulu tilnefna einn mann hver: Ferðamálasamtök landshluta sem tilgreind eru í 12.-18. tölul. 2. mgr. 4. gr. sameiginlega, Félag íslenskra ferðaskrifstofa, Flugleiðir hf., Reykjavíkurborg og Samband veitinga- og gistihúsa. Varamenn skulu skipaðir á sama hátt. Framkvæmdastjórn fer með yfirstjórn á starfsemi Ferðamálaráðs á milli funda ráðsins og í samræmi

við ákvarðanir þess. Ferðamálaráði og framkvæmdastjórn er heimilt að skipa undirnefndir til þess að vinna að einstökum málaflokkum. Heimilt er að skipa í undirnefndir menn er ekki eiga sæti í Ferðamálaráði.

6. gr.

Að fenginni umsógn Ferðamálaráðs ræður samgönguráðherra ferðamálastjóra sem annast daglega stjórn Ferðamálaráðs samkvæmt því sem ráðið ákveður. Ráðningartími ferðamálastjóra skal vera fjögur ár í senn. Ferðamálastjóri situr fundi Ferðamálaráðs og framkvæmdastjórnar með málfrelsi og tillögurétti.

7. gr.

Verkefni Ferðamálaráðs eru þessi:

1. Skipulagning og áætlanagerð um íslensk ferðamál.
2. Landkynning og markaðsmál.
3. Þátttaka í fjölþjóðlegu samstarfi um ferðamál.
4. Ráðgjöf og aðstoð við aðila ferðaþjónustunnar og samræming á starfsemi þeirra.
5. Skipulagning náms og þjálfunar fyrir leiðsögumenn samkvæmt sérstakri reglugerð þar að lútandi.
6. Skipulagning námskeiða fyrir aðila ferðaþjónustunnar um samskipti og þjónustu við ferðamenn.
7. Forganga um hvers konar þjónustu- og upplýsingastarfsemi fyrir ferðamenn.
8. Starfræksla sameiginlegrar bókunarmiðstöðvar í samvinnu við aðila ferðaþjónustunnar.
9. Samstarf við [Náttúruvernd ríkisins] 1) og aðra hlutaðeigandi aðila um að umhverfi, náttúru- og menningarverðmæti spillist ekki af starfsemi þeirri sem lög þessi taka til.
10. Framkvæði að fegrun umhverfis og góðri umgengni á viðkomu- og dvalarstöðum ferðafólks. Samstarf við einkaaðila og opinbera aðila um snyrtilega umgengni lands í byggðum sem óbyggðum.
11. Könnun á réttmæti kvartana um misbresti á þjónustu við ferðamenn.
12. Undirbúningur og stjórn almennra ráðstefna um ferðamál.
13. Önnur þau verkefni sem Ferðamálaráð ákveður eða því eru falin með lögum þessum eða á annan hátt.

1) L. 93/1996, 41. gr.

8. gr.

[Fjármagni því sem Ferðamálaráð hefur yfir að ráða skal varið á eftirfarandi hátt:] 1)

- a. Til að veita einkaaðilum og opinberum aðilum styrki til að koma upp eða endurbæta aðstöðu fyrir ferðamenn.
- b. Til landkynningarverkefna á vegum Ferðamálaráðs.
- c. Til Ferðamálasjóðs til styrkveitinga, sbr. 20. gr. Ferðamálaráð gerir fjárhagsáætlun fyrir eitt ár í senn sem skal lögð fyrir samgönguráðherra en hann tekur endanlega ákvörðun. Kostnaður af starfsemi Ferðamálaráðs skal að öðru leyti greiddur úr ríkissjóði samkvæmt ákvæðum fjárlaga.

1) L. 144/1995, 49. gr.

III. kafli.

Almennar ferðaskrifstofur.

9. gr.

Ferðaskrifstofa merkir í lögum þessum

fyrirtæki sem tekur að sér að veita í atvinnuskyni, að einhverju eða öllu leyti, eftirgreinda þjónustu fyrir almenning:

- a. Upplýsingar um ferðir innanlands eða erlendis.
- b. Hvers konar umboðssölu farmiða með skipum, bifreiðum, flugvélum eða járnbrautum.
- c. Útvegum gistihúsnaðs.
- d. Skipulagningu og sölu hópferða, innanlands eða erlendis, starfrækslu sætaferða og móttöku erlendra ferðamanna.
- e. Starfrækslu bókunarþjónustu fyrir ferðir og gistingu, sbr. b-, c- og d-liði, og afþreyingu, þar með talinnar tölvubókunarþjónustu.

Í reglugerð skulu sett nánari ákvæði um með hverjum hætti skuli hafa eftirlit með þjónustu ferðaskrifstofa. Samgönguráðuneytið sker úr ef ágreiningur verður um hvort starfsemi telst falla undir a- til d-lið hér að framan, svo og um það hvort um ferðaskrifstofustarfsemi sé að ræða í skilningi laga þessara.

10. gr.

Óheimilt er að stunda störf þau er greind eru í 9. gr., svo og að nota í nafni eða auglýsingum einstaklinga, félaga eða fyrirtækja orðið ferðaskrifstofa eða hliðstæð erlend heiti nema hafa til þess leyfi samgönguráðuneytisins.

11. gr.

Hver sá sem vill reka ferðaskrifstofu skal sækja um leyfi til ráðuneytisins. Leita skal umsagnar Ferðamálaráðs um allar slíkar umsóknir. Leyfi til reksturs ferðaskrifstofu skal veita í fyrsta sinn til tveggja ára en síðan til fimm ára í senn. Ráðherra er heimilt að ákveða að leyfum til reksturs ferðaskrifstofu sé skipt í flokka eftir starfsvettvangi og skal nánar kveðið á um flokkun ferðaskrifstofa í reglugerð. Samgönguráðuneytið skal ganga úr skugga um að öllum skilyrðum sé fullnægt.

12. gr.

Til að geta öðlast leyfi til reksturs ferðaskrifstofu þarf umsækjandi að uppfylla eftirtalin skilyrði:

- a. Eigi lögheimili hér á landi samfellt í a.m.k. eitt ár.
- b. Sé fjárráða og hafi forræði á búi sínu. Ríkisborgarar annarra ríkja Evrópska efnahagssvæðisins skulu frá og með gildistöku samnings um hið Evrópska efnahagssvæði vera undanþegnin skilyrði um ríkisfang á Íslandi samkvæmt nánari ákvæðum sem ráðherra setur með reglugerð. Enn fremur skal einn eða fleiri af starfsmönnum ferðaskrifstofunnar á hverjum tíma hafa að baki staðgöða reynslu við almenn ferðaskrifstofustörf. Leyfi má veita félagi eða öðrum lögaðila sem á heimili hér á landi, enda sé framkvæmdastjóri slíks lögaðila fjárráða og hafi forræði á búi sínu. Sé um að ræða erlendan aðila eða íslenskan lögaðila, sem erlendur aðili á hlut í, er leyfisveiting þó háð því að fullnægt sé skilyrðum laga um fjárfestingu erlendra aðila í atvinnurekstri. Nú telur ráðuneytið, að málavöxtum athuguðum, að ekki sé unnt að reka starfsemi þá sem sótt er um leyfi fyrir samkvæmt lögum þessum á viðunandi hátt og skal þá umsókninni synjað. [Ríkisborgarar þeirra ríkja, sem hafa heimild í milliríkjasamningum til að starfrækja ferðaskrifstofu skv. 9. gr. laga þessara, skulu undanþegnin skilyrði a- liðar 1. mgr. um heimilisfesti á Íslandi.] 1)

1) L. 91/1995, 1. gr.

13. gr.

Ferðaskrifstofa, eða samtök slíkra fyrirtækja, skal setja tryggingu fyrir endurgreiðslu fjár sem greitt hefur verið og fyrir greiðslu kostnaðar við heimflutning neytandans ef til gjaldþrots eða rekstrarstöðvunar viðkomandi ferðaskrifstofu kemur. Samgönguráðherra ákveður með reglugerð upphæð og skilmála tryggingar skv. 1. mgr. Skal þá miðað við að upphæð tryggingar sé í samræmi við umfang þess reksturs sem tryggingin nær til og þann kostnað sem greiða skal af tryggingarfénu. Ráðuneytið getur krafist ársreikninga og annarra upplýsinga frá ferðaskrifstofum.

14. gr.

Samgönguráðuneytið ákvarðar hvort greiða skal af tryggingarfé skv. 13. gr. Eigi er heimilt að fella úr gildi tryggingu eða skerða tryggingarfé nema leyfi ráðuneytisins komi til. Leyfi til reksturs ferðaskrifstofu fellur niður ef gripa þarf til tryggingarfjár samkvæmt þessari grein.

15. gr.

Leyfi til reksturs ferðaskrifstofu fellur niður:

- a. Ef leyfishafi verður gjaldþrota eða sviptur fjárræði.
- b. Ef trygging sú, sem sett er samkvæmt 13. gr., rýrnar, fellur niður eða fullnægir ekki þeim reglum sem ráðuneytið setur.
- c. Ef leyfishafi hættir að hafa búsetu hér á landi. Ef félag er leyfishafi eða annar en leyfishafi veitir daglegum rekstri ferðaskrifstofunnar forstöðu fellur leyfið niður ef einhverra þeirra skilyrða er misst sem uppfylla ber samkvæmt lögum þessum eða er forstöðumaður andast, enda sé ekki ráðinn nýr forstöðumaður sem uppfylli skilyrði laga þessara innan þess frests sem ráðuneytið setur.

16. gr.

Nú andast leyfishafi og er þá eftirlifandi maka hans, ef hann situr í óskiptu búi, heimilt að halda áfram rekstrinum í fimm ár enda sé fullnægt hinum almennu skilyrðum um ábyrgð og ekki ástæða til afturköllunar leyfis samkvæmt 15. gr.

17. gr.

Ráðuneytið setur reglur um á hvern hátt eigendum og umráðamönnum samgöngutækja er heimilt að skipuleggja og selja farseðla í ferðir með slíkum samgöngutækjum þannig að fæði eða næturgisting fylgi. Binda má slíka heimild tilteknum skilyrðum um hreinlætisaðstöðu og annan aðbúnað, svo og

tryggingarfé. Ráðuneytið ákveður einnig hvaða íslensk ferðafélög eru undanþegin ákvæðum laga þessara, að því er lýtur að ferðum innanlands.

IV. kafli. Ferðamálasjóður.

18. gr.

Ferðamálasjóður er eign ríkisins og lýtur stjórn samgönguráðherra. Ferðamálasjóður er stofnlánasjóður þeirra starfsgreina sem ferðaþjónusta einkum byggist á. Hlutverk sjóðsins er að stuðla að þróun íslenskra ferðamála með lánum og styrkveitingum.

19. gr.

Samgönguráðherra skipar þrjá menn í stjórn Ferðamálasjóðs til fjögurra ára í senn. Þar af er einn skipaður án tilnefningar og er hann jafnframt skipaður formaður sjóðsstjórnar, en tveir fulltrúar skulu tilnefndir af Ferðamálaráði.

20. gr.

Fé Ferðamálasjóðs má ráðstafa á eftirgreindan hátt:

1. Sjóðurinn veitir einkaaðilum og opinberum aðilum lán til framkvæmda við gisti- og veitingastaði gegn fullnægjandi tryggingu.
2. Sjóðnum er heimilt að veita einkaaðilum og opinberum aðilum, gegn fullnægjandi tryggingu, lán til annarra þátta ferðamála en í 1. lið greinir, svo framarlega sem með lánveitingunni er stuðlað að þróun íslenskra ferðamála.
3. Sjóðnum er heimilt að veita óafturkræf framlög til byggingar gistirýmis eða gerast eignaraðili að gistaðstöðu þar sem rekstri er haldið uppi allt árið. Framlag þetta má aldrei nema meira en 30% af byggingarkostnaði.
4. Sjóðnum er heimilt að veita óafturkræf framlög til einkaaðila og opinberra aðila sem með starfsemi sinni stuðla að þróun íslenskra ferðamála. Samþykktir stjórnar Ferðamálasjóðs um lán- og styrkveitingar skulu lagðar fyrir Ferðamálarád til kynningar og umfjöllunar.

21. gr.

Tekjur Ferðamálasjóðs eru þessar:

1. [Framlag úr ríkissjóði eftir því sem ákveðið er í fjárlögum.] 1)
 2. Tekjur af starfsemi sjóðsins.
- 1) L. 144/1995, 50. gr.

22. gr.

Ferðamálasjóði er heimilt, að fengnu samþykki ríkisstjórnarinnar, að taka allt að 60 millj. kr. lán eða jafnvirði þeirrar fjárhæðar í erlendri mynt ef árlegt ráðstöfunarfé sjóðsins nægir ekki til að hann geti á viðunandi hátt gegnt hlutverki sínu. Fjármálaráðherra er heimilt að ábyrgjast slíkt lán fyrir hönd ríkissjóðs.

23. gr.

Fela skal bankastofnun að annast umsjón Ferðamálasjóðs, vörslu hans, bókhald, innheimtu og útborganir.

24. gr.

Til engrar einstakrar framkvæmdar má á sama ári veita hærra lán en sem nemur 1/3 hluta þess fjármagns sem Ferðamálasjóður getur haft til umráða til útlána á árinu að lánsfé meðtöldu, nema sérstakar ástæður komi til.

25. gr.

Telji Ferðamálarád að heimavistarbygging í þágu skóla, sem ríkissjóður kostar að einhverju leyti, henti til starfrækslu sumargistihúss getur það farið fram á að byggingarteikningum sé hagað svo að húsnæðið fullnægi þeim kröfum sem gerðar eru til rekstrar gistihúss, enda sé Ferðamálarád eða viðkomandi byggingaraðili reiðubúinn að bera ábyrgð á þeim viðbótarkostnaði sem af breytingunum leiðir. Jafnframt er heimilt í þessu skyni að veita Ferðamálaráði eða viðkomandi byggingaraðila lán úr ríkissjóði fyrir milligöngu Ferðamálasjóðs, allt að 4 millj. kr. árlega.

26. gr.

[Lán úr Ferðamálasjóði skulu veitt til allt að 25 ára.] 1) Lán má veita afborgunarlaust fyrstu tvö árin. Ráðherra ákveður vexti og önnur kjör þeirra lána er sjóðurinn veitir. Lánin skulu tryggð með veði í

fasteign eða á annan jafntryggan hátt og heimilt er að binda greiðslur afborgana og vaxta vísitölu byggingarkostnaðar. Nú tekur Ferðamálasjóður erlent lán og skal það þá endurlánað með gengistryggingu.

1) L. 156/1994, 1. gr.

27. gr.

Við afgreiðslu lána skal þess gætt að lánveiting valdi ekki óeðlilegri samkeppni við fyrirtæki sem starfandi eru fyrir.

28. gr.

Reikningar Ferðamálasjóðs skulu endurskoðaðir af ríkisendurskoðuninni.

V. kafli.

Ýmis ákvæði.

29. gr.

Ráðherra er heimilt að ákveða að þeir aðilar, sem skipuleggja hópferðir um Ísland, skuli, samkvæmt nánari reglum¹⁾ sem settar yrðu þar að lútandi, kaupa tryggingu hjá viðurkenndu tryggingarfélagi vegna kostnaðar sem hljóttast kynni af leit eða björgun farþega sem ferðast á þeirra vegum. Enn fremur er ráðherra heimilt að ákveða að sömu aðilar skuli hafa í nánar tilteknum ferðum leiðsögumenn sem hlotið hafa sérstaka þjálfun til þess starfa samkvæmt frekari ákvæðum í reglugerð. ²⁾

1) Rg. 175/1983.

2) Rg. 130/1981, sbr. 308/1990.

30. gr.

Ráðherra er heimilt að ákveða, að fenginni umsögn Ferðamálaráðs, að greitt skuli sanngjarnt gjald fyrir þjónustu sem veitt er á stöðum í umsjá ríkisins, enda sé fé það, sem þannig safnast, að frádregnum innheimtukostnaði, eingöngu notað til verndar, feegrunar og snyrtingar viðkomandi staðar og til að bæta aðstöðu til móttöku ferðamanna.

Ákvæði þessi taka þó ekki til þjóðgarða eða annarra svæða á vegum [Náttúruverndar ríkisins nema samþykki hennar komi til]. ¹⁾

1) L. 93/1996, 41. gr.

31. gr.

Brot gegn lögum þessum varða sektum nema þyngri refsing liggi við samkvæmt lögum. Með brot gegn lögnum skal farið að hætti opinberra mála.

Ákvæði til bráðabirgða.

I. Skipa skal nýtt Ferðamálaráð og nýja stjórn Ferðamálasjóðs samkvæmt lögum þessum þegar er því verður við komið. Skipunartími núverandi Ferðamálaráðs og stjórnar Ferðamálasjóðs skal haldast þar til skipað hefur verið í ráðið og stjórn sjóðsins að nýju.

II. Leyfi til reksturs ferðaskrifstofu, sem í gildi eru við gildistöku laga þessara, skulu halda gildi sínu í fimm ár, sbr. 11. gr., og endurnýjuð að þeim tíma liðnum.

6 Viðauki 2

6.1 *Upplýsingar um flokkun gististaða*

Flokkun gististaða

*

A: Almenn

Viðunandi hreinlæti og viðhald

B: Sameiginlegt rými

B: 1 Sameiginleg hreinlætisaðstaða

Að minnsta kosti eitt salerni fyrir hver 10 herbergi sem eru án baðs

Snagar á salernum

Loftræsting á salernum

Fullnægjandi merkingar á salernum

Stöðug lýsing á gangi að snyrtingum

Ruslafötur á salernum

A.m.k eitt baðherbergi fyrir hver 10 herbergi

Snagar á baðherbergjum

Sápustatív

Spegill á baði

Ruslafata á baðherbergi

B: 2 Veitingar

Morgunverður

B: 3 Almenn þjónusta

Símalína út úr húsinu

B: 4 Í sameiginlegu rými fyrir gesti

Að minnsta kosti eitt salerni með handlaug og rennandi vatni

B: 5 Aðgengi

Möguleiki að gestir komist inn að nóttu

C: Herbergi

C: 2 Loftræsting

Opnanlegur gluggi eða loftræsting

C: 3 Innréttingar

Gluggatjöld sem ekki sést í gegnum

Mottur á gólfum fyrir framan rúm, ef ekki er teppalagt (ekki herb. f. ofnæmissj.)

Borð

1 stóll fyrir hvert rúm

Skápur með hillum eða skúffum. 2 hillur fyrir hvert rúm

Ruslafata

Öskubakki (Ekki á reyklusum herbergjum)

C: 4 Hreinlætisaðstaða

- Handlaug
- Spegill yfir handlaug
- Hilla fyrir snyrtivörur
- Eitt glas á mann
- Eitt handklæði á mann

C: 5 Rafmagn

- Lampi yfir handlaug
- Innstunga við spegil

C: 6 Hiti

- Stillanlegt hitastig

Flokkun gististaða

* *

Allt sem tilheyrir einni stjórnun að viðbættu eftirfarandi:

B: Sameiginlegt rými

B: 1 Sameiginleg hreinlætisaðstaða

Salerni á öllum hæðum

Baðherbergi á öllum hæðum

B: 2 Veitingar

Sér veitingasalur

B: 3 Almenn þjónusta

Símaklefi eða hjálmur

B: 4 Í sameiginlegu rými fyrir gesti

Bar eða annar möguleiki á að kaupa hressingu

C: Herbergi

C: 4 Hreinlætisaðstaða

Handsápa

Tvö handkæði á mann

Eitt lítið og eitt stórt handklæði á mann í herbergjum með baði

C: 5 Rafmagn

Lampi við rúm

Flokkun gististaða

* * *

Allt sem tilheyrir einni og tveimur stjörnum að viðbættu eftirfarandi:

B: 3 Almenn þjónusta Faxtæki**B: 4 Í sameiginlegu rými fyrir gesti** Setustofa eða móttaka með sætum Fatahengi**B: 5 Aðgengi** Starfsmaður á vakt á daginn Aðgangur að herbergjum án þess að fara í gegnum veitingasalinn Lyfta ef byggingin er þrjár hæðir eða meira**B: 6 Annað** Möguleiki á skóburstun Geymsluhólf fyrir verðmæti Sala á tóbaki, snyrtivörum og dagblöðum Leigubíla- eða bílaleigubjónusta Möguleiki á að greiða með erlendri mynt Möguleiki að fá lánað straujárn og strauborð Möguleiki á að vekja gesti Möguleiki að fá lánað millistykki fyrir rafmagn Hægt að greiða með a.m.k. tveimur alþjóðlegum greiðslukortum**C: Herbergi****C: 1 Almenn** Möguleiki að ná í gesti í síma Hljóðeinangrandi gluggar þar sem þörf er á**C: 3 Innréttingar** Myrkvunartjöld fyrir gluggum eða viðunandi myrkvun með gluggatj. Töskuhilla Spegill í fullri stærð Skrifborð eða snyrtiborð**C: 4 Hreinlætisaðstaða** Sér bað Sjampó**C: 5 Rafmagn** Einn náttlampi við hvert rúm**C: 7 Útvarp, sjónvarp og sími** Útvarp á öllum herbergjum (Má vera í sjónvarpi) Sjónvarp á herbergjum Sími á herbergjum með línu til að hringja út

* * *

Flokkun gististaða

* * * *

Allt sem tilheyrir 1 - 3ja stjörnu hótelum að viðbættu eftirfarandi:

B: 2 Veitingar

Möguleiki á morgunverði á herbergi
"A la carte" veitingastaður

B: 3 Almenn þjónusta

Ljósritun
Ísmolvél eða möguleiki að fá ísmola á herbergi

B: 4 Í sameiginlegu rými fyrir gesti

Bar

B: 5 Aðgengi

Starfsmaður á vakt 24 klst. í móttöku

B: 6 Annað

Sala á tóbaki, dagblöðum, tímaritum, bókum og snyrtivörum
Bókunarþjónusta í skoðunarferðir
48 klst. þvotta- eða hreinsunarþjónusta með taupoka á hverju herbergi
24 klst. herbergisþjónusta með drykkjum og nasli, eða **minibar**
Möguleiki á samlokum eða smáréttum fyrir utan opnunartíma veitingastaðar

C: Herbergi

C: 3 Innréttingar

Einn armstóll eða pláss í sófa fyrir hvert rúm
Fataskapur með hillum eða skúffum ásamt 3. einf. herðatrjám og 3 tvöf. pr. rúm
Buxnapressa eða 60 mín. hraðþjónusta á pressun

C: 4 Hreinlætisaðstaða

A.m.k 4. stk. af eftirfarandi :
Baðhetta, freyðibað, sápa, rakspíri, húðkrem, ilmvatn, tannbursti,
þvottapoki, bréfpurrkur, einnota rakvél, nál og tvinni, naglaþjöl, fatabursti
og skóhorn

Hárblásari
Baðmotta

C: 5 Rafmagn

Innstunga við borð

C: 7 Útvarp, sjónvarp og sími

Sjónvarp með fjarstýringu og alþjóðlegum rásum og kvikmyndarás eða vídeó

Flokkun gististaða

* * * * *

Allt sem tilheyrir 1 - 4ja stjörnu hótélum að viðbættu eftirfarandi:

B: 4 Í sameiginlegu rými fyrir gesti

Innanhúss sundlaug og / eða heilsuræktarstöð með sérmenntuðu starfsf.

Allt sameiginlegt rými með "lúxus" innréttingum

B: 5 Aðgengi

A.m.k ein lyfta á allar hæðir ef húsið er tvær hæðir eða meira

B: 6 Annað

Skóburstunarþjónusta

Aðstoð með töskur

Verslun á hótelinu

Bókunarþjónusta fyrir leikhús

24. klst. herbergisþjónusta, með drykkjum og nasli

Full herbergisþjónusta til kl. 23:00 með heitum og köldum réttum

Möguleiki á ritaraþjónustu

Strauþjónusta innan klukkustundar

C: Herbergi**C: 1 Almenn**

Svítur á hótelinu

Möguleiki á að fá teppi tekin af rúmum á kvöldin

C: 3 Innréttingar

Öryggishólf

"Lúxus" innréttingar

C: 4 Hreinlætisaðstaða

A.m.k 8. stk. af eftirfarandi :

Baðhetta, freyðibað, sápa, rakspíri, húðkrem, ilmvatn, tannbursti, þvottapoki, bréfpurrkur, einnota rakvél, nál og tvinni, naglaþjöl, fatabursti og skóhorn

C: 6 Hiti

Loftkæling á herbergjum

C: 7 Útvarp, sjónvarp og sími

Hægt að fá modem

3. No approval certificate shall be granted by the builder unless the Classification Commission of the Association has taken note, by an examination of one or several coaches built on a series-production basis, that the coaches of this type comply with the requirements set out in Chapter I above and Annex 1 to the present Regulations. The Classification Commission of the Association shall, if necessary, indicate the modifications to be made to the construction type envisaged in order to be able to grant to the builder the right specified in paragraph 1 above.
4. The coach builder shall undertake in writing :
 - a) to allow the Classification Commission of the Association to examine other motor coaches of the same type of construction at any time during the series production of the type concerned,
 - b) to inform the Association of any modifications to design or specifications, irrespective of their importance, before they are put into effect.
5. Any decision by the Association Classification Commission Association shall be notified in writing to the builder. This decision shall be dated and numbered, and shall indicate precisely the name of the Classification Commission which took the decision.

IV. FINAL PROVISION

The present Regulation and its annexes have been drawn up in the English and French languages. In case of a discrepancy between these two texts, primacy shall be granted to the French version, in which they were originally drafted.

4. Coaches shall be presented for the purpose of verification, possible renewal of the approval, and possible issue of new marking devices, to the Classification Commission of the Association which issued the previous marking devices.

The periodicity of verifications shall be annual. The validity sticker affixed to the marking device shall be valid for one year.

5. Any verification made by the Classification Commission shall be accompanied by a report in accordance with the model shown in Annex 6. Both the Association and the firm applying for classification shall receive a copy thereof.
6. If the result is negative, the firm which is applying for classification may ask for the verification to be repeated after taking into account the remarks made by the Classification Commission at the time of the previous verification.
7. If a coach no longer meets the prescribed conditions for approval, it may not display the marking device of the same category unless it has first been restored to the condition for which approval had been granted, so as to again ensure compliance with these conditions and be presented to the Classification Commission for renewal of the approval.
8. The Association may withdraw the certificate of approval, the IRU mark and the marking devices in the event of circumstances occurring as set out in the Declaration of Undertaking, either by its own decision or at the request of any interested party.

II. INDIVIDUAL APPROVAL PROCEDURE

The request for individual approval shall be made to the Classification Commission of the Association located in the same country as that of the coach's registration, and shall be submitted by the owner or operator, or by the representative of either. The Classification Commission shall carry out the inspection of the coach presented in accordance with the general rules specified in Chapter I above, shall ensure that it complies with the conditions specified in the above Chapter I and Annex 1, and shall, after approval, issue a certificate which complies with the model of Annex 2. The marking devices, which shall correspond to category of comfort certified and meet the requirements set out in paragraph 3, item b) of Chapter I above, shall be issued without delay.

III. PROCEDURE FOR APPROVAL BY COACH BUILDERS

1. Subject to the provisions of paragraphs 3 and 4 and to conditions specified by the Association, coach builders whose vehicles are manufactured on a series-production basis according to the same construction type in compliance with the conditions specified in the "Regulations concerning the conditions for coach classification", may themselves issue the approval certificate, in accordance with the model in Annex 2, at the request of their customers.
2. The marking systems corresponding to the category of comfort certified by the coach builder shall be issued by the Association of the country which holds the certificate of approval granted by the builder, against signature of the "Declaration of Undertaking by the firm applying for admission to the IRU international touring coach classification system".

MOTOR COACH CLASSIFICATION TABLE

Criteria - Minimum conditions (1)	C a t e g o r y			
	*	**	***	****
1. Engine power				
1.1. Weight/minimum power ratio (HP/DIN/10) (can also be expressed in KW/t)	10	12	15	15
2. Braking system (2)				
2.1. Additional braking systems - hydraulic or electric retarder, anti-blocking system (ABS) etc.	(3)	(3)	(3)	(4)
3. Suspension				
3.1. Classical	X	X		
3.2. Mixed			X or X	
3.3. Full air				X (5)
4. "En route" comfort				
4.1. Maximum number of rows of seats for a standard 12-metre long motor-coach (6)	15	14	13	12
4.1.1. Distance between facing seats (cm)	130	138	148	160
4.2. Minimum height of back-rests (cm)	52	65	68	68
4.3. Reclining back-rests on all seats (minimum angle in °)			10°	35°
4.4. Number of arm-rests	1	1	2	2
4.5. Collapsible arm-rests along the aisle			X	X
4.6. Adjustable foot-rests (only for seats facing the same direction)				X
4.7. Displacement of seats toward aisle (7) (or minimum width of 50 cm seat)				X
4.8. Fabric upholstery (seat and back)		X	X	X
4.9. No protrusions at floor level		X	X	X
4.10. Separate seats			X	X
4.11. Magazine racks			X	X
4.12. Ashtrays (except in non-smoking area)	X	X	X	X

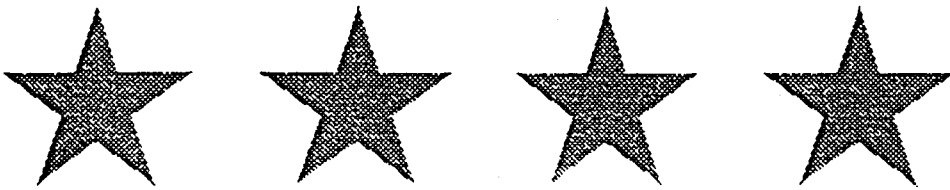
- (1) All standards and equipment are obligatory for classification in the category indicated (except for equipment referred to under 5.2, 11.1, 11.2 and 12(***), which are optional).
- (2) This item is optional. The National Associations are free to lay down stricter standards as possibly required in their country (particularly if so required by their national legislation).
- (3) Standards can be optional.
- (4) The retarder is compulsory for all 4-star coaches registered for the first time after 1 June 1989.
- (5) Vehicles with fewer than 24 seats (passengers) may be fitted with mixed suspension.
- (6) These standards comprise the number of rows as a function of the total length of the 12-metre long standard coach ("full" side). They result from the space between seats measuring 68 cm, 72 cm, 77 cm and 83 cm respectively for 1-4 star coaches, seats for the guide (or guides) and additional driver not being included. They may be proportionally:
- increased : in the case of a raised-floor coach (with a lower-level driving cab) providing a total usable inside length greater than in the case of a standard 12-metre coach (2 additional rows on the "full" side), or in the case of a coach longer than 12 metres;
 - reduced : in the case of a coach shorter than 12 metres.
- In any case, the minimum interval between seats, resulting from the basic standards for a 12-metre standard coach, must always be the same, including on the side of the vehicle which includes special equipment (bar, refrigerator, kitchenette, toilet, cloak-room or couchette), or a staircase.
- (7) If national legislation so permits.

Criteria - Minimum conditions (Cont'd)	Category			
	*	**	***	****
5. Ventilation : also operating when vehicle is standing still				
5.1. Forced air system (min. 15 m ³ /h passenger) - with possibility of individual regulation			X	X or X (8)
5.2. Air conditioning (min. 300 kcal/h passenger)				
6. Heating : operating also when vehicle is standing still				
6.1. Independent of the engine	X	X	X	X
6.2. With automatic temperature regulation			X	X
7. Windows				
7.1. Anti-mist device (double glazing or ventilation)				X
7.2. Tinted glass				X
7.3. Sun protection (blinds or side curtains)		X	X	X
8. Inside lighting				
8.1. Individual reading lights			X	X
9. Acoustics				
9.1. Min. 1 loudspeaker per 8 seats Min. 1 loudspeaker per 4 seats	X	X	X	X
9.2. Microphone for driver and guide	X	X	X	X
9.3. Radio and tape player		X	X	X
10. Luggage				
10.1. Hand luggage inside	X	X	X	X
10.2. Minimum capacity of luggage compartment (dm ³ /passenger)		75	120	150
10.3. Protective lining of luggage compartment			X	X
11. Sanitary equipment				
11.1. Water-flushed or chemical toilet			X (8)	X (8)
11.2. Washbasin			X (8)	X (8)
12. Refrigerator Minimum available volume per seat (in dm ³)			0.5 (8)	0.5

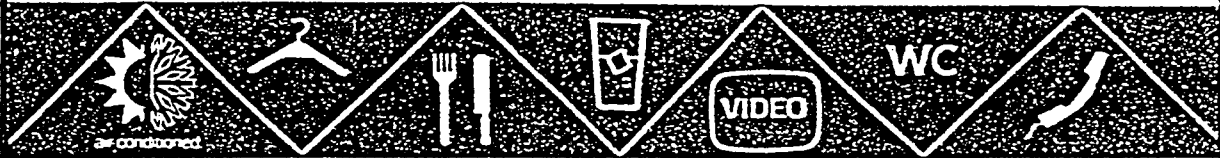
(8) Optional equipment, the presence of which can be indicated by a corresponding symbol, the absence of which does not imply elimination from the classification concerned.

QUALITY - COMFORT ¹⁾

(Number of seats) *Ed.*



330 mm



Certified by

Issued by



2)

(Symbol and name of issuing association)

COMFORT ASSURED

(Registration No of the coach)

(Validity)

I.R.U. N°

Registered design - reproduction prohibited

320 mm

- 1) The words "Quality - Comfort" may be printed in the national language of the Issuing Association.
- 2) The words "Comfort Assured", which are an integral part of the certification trade mark, must be entered in the language in which they have been registered, except in the event of a contrary decision by the authorities of the State concerned.

SPECIMEN SYMBOL FOR ITEMS OF EQUIPMENT

Certain symbols are awarded when the motor coach is fitted with special equipment mentioned below. They form an integral part of the quality label and constitute a part of the quality guarantee.

1. Refrigerator

minimum available volume per seat - 0,5 dm³

2. Snacks available on board

water heater for preparation of hot beverages, soups or hot sausages

3. Cloakroom

provision for storing clothes on coat-hangers on at least a 1-metre long bar or in a closed compartment above the seat

4. Air conditioning

minimum capacity: 300 kcal/h per passenger

5. WC/washbasin

toilet with flush or chemical disposal, plus washbasin

6. Video recorder

Video Deck

7. Telephone

Telephone

Flokkun gististaða

* * * *

Allt sem tilheyrir 1 - 3ja stjörnu hótélum að viðbættu eftirfarandi:

B: 2 Veitingar

Möguleiki á morgunverði á herbergi

"A la carte" veitingastaður

B: 3 Almenn þjónusta

Ljósritun

Ísmolavél eða möguleiki að fá ísmola á herbergi

B: 4 Í sameiginlegu rými fyrir gesti

Bar

B: 5 Aðgengi

Starfsmaður á vakt 24 klst. í móttöku

B: 6 Annað

Sala á tóbaki, dagblöðum, tímaritum, bókum og snyrtivörum

Bókunarþjónusta í skoðunarferðir

48 klst. þvotta- eða hreinsunarþjónusta með taupoka á hverju herbergi

24 klst. herbergisþjónusta með drykkjum og nasli, eða **minibar**

Möguleiki á samlokum eða smáréttum fyrir utan opnunartíma veitingastaðar

C: Herbergi**C: 3 Innréttingar**

Einn armstóll eða pláss í sófa fyrir hvert rúm

Fataskapur með hillum eða skúffum ásamt 3. einf. herðatrjám og 3 tvöf. pr. rúm

Buxnapressa eða 60 mín. hraðþjónusta á pressun

C: 4 Hreinlætisaðstaða

A.m.k 4. stk. af eftirfarandi :

Baðhetta, freyðibað, sápa, rakspíri, húðkrem, ilmvatn, tannbursti,

þvottapoki, bréfpurrkur, einnota rakvél, nál og tvinni, naglapjöll, fatabursti

og skóhorn

Hárblásari

Baðmotta

C: 5 Rafmagn

Innstunga við borð

C: 7 Útvarp, sjónvarp og sími

Sjónvarp með fjarstýringu og alþjóðlegum rásum og kvikmyndarás eða vídeó



Flokkun gististaða

* * * * *

 Allt sem tilheyrir 1 - 4ja stjörnu hótelum að viðbættu eftirfarandi:**B: 4 Í sameiginlegu rými fyrir gesti** Innanhúss sundlaug og / eða heilsuræktarstöð með sérmenntuðu starfsf.
 Allt sameiginlegt rými með "lúxus" innréttingum**B: 5 Aðgengi** A.m.k ein lyfta á allar hæðir ef húsið er tvær hæðir eða meira**B: 6 Annað** Skóburstunarþjónusta
 Aðstoð með töskur
 Verslun á hótelinu
 Bókunarþjónusta fyrir leikhús
 24. klst. herbergisþjónusta, með drykkjum og nasli
 Full herbergisþjónusta til kl. 23:00 með heitum og köldum réttum
 Möguleiki á ritaraþjónustu
 Strauþjónusta innan klukkustundar**C: Herbergi****C: 1 Almennt** Svítur á hótelinu
 Möguleiki á að fá teppi tekin af rúmum á kvöldin**C: 3 Innréttingar** Öryggishólf
 "Lúxus" innréttingar**C: 4 Hreinlætisaðstaða** A.m.k 8. stk. af eftirfarandi :
Baðhetta, freyðibað, sápa, rakspíri, húðkrem, ilmvatn, tannbursti,
þvottapoki, bréfpurrkur, einnota rakvél, nál og tvinni, naglaþjöl, fatabursti
og skóhorn**C: 6 Hiti** Loftkæling á herbergjum**C: 7 Útvarp, sjónvarp og sími** Hægt að fá modem

6.2 *Upplýsingar um flokkun hópifreiða*

MIT DEN STERNEN GEWINNEN SIE ABSTAND



68 cm

TRANSPORT CLASS

Im Bus mit einem Stern haben Sie mindestens 68 cm Sitzabstand und eine Rückenlehnehöhe von ebenfalls mindestens 68 cm. Eine gleichmäßig wirkende Heizung, eine leistungsfähige Lüftung, Radio-/Mikrofonanlage und Nachtbeleuchtung bilden die Basis-Ausstattung



72 cm

STANDARD CLASS

Zwei Sterne bedeuten bereits mindestens 72 cm Beinfreiheit und damit Sitzkomfort für maximal 53 Passagiere. Ein Sonnenschutz an den Seitenfenstern sowie eine Gepäckablage gehören zusätzlich zur Basis-Ausstattung zum Standard.



77 cm

TOURIST CLASS

Drei Sterne und die Reise kann beginnen, mit bequemem 77 cm Sitzabstand und max. 49 Passagieren an Bord. Verstellbare Sitze und Rückenlehnen, Armlehnen gang- und wandseitig, Doppelverglasung, persönliche Leselampe, WC-/Waschraum und Mini-Küche ergänzen die Standard-Ausstattung. Die ausgezeichnete Belüftung und eine automatisch geregelte Raumtemperatur runden die Behaglichkeit ab



83 cm

COMFORT CLASS

Der Vier-Sterne-Bus bietet max. 44 Passagieren großen Sitzkomfort auf langen Reisen. Mindestens 83 cm Sitzabstand, verstellbare Rückenlehnen und nur vier Sitzplätze im Heck sorgen garantiert für Bequemlichkeit. Vier Sterne stehen auch für zusätzliche Annehmlichkeiten wie Fußstützen oder Beinablagen, einen Klappstisch für jeden Reisegast, Miniküche, Toilette und Klimaanlage.



90 cm

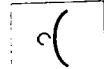
EXCLUSIVE CLASS

Für außergewöhnliche Wünsche haben Sie die besten Plätze im Bus mit fünf Sternen. Was ihn so exklusiv macht, sind alle Vorteile der Comfort-Class mit noch mehr Beinfreiheit und einer zusätzlichen Garderobe. Bei mindestens 90 cm Sitzabstand und max. 40 Reisegästen können Sie sich entspannt zurücklehnen und die Beine ausstrecken. Bordkomfort bis ins Detail macht jede Reise zu einem exklusiven Vergnügen



Mini-Küche

Kühlschrank, Kaffeemaschine, Wurstensieder, kalte und warme Getränke sowie Snacks



Garderobe

Zum Aufhängen von Jacken, Mänteln etc. besonders vorgesehener Platz



Bord-Küche

Küche für die Zwischendurchverpflegung während der Reise



Video-Anlage

Videobildschirme, die von allen Plätzen einsehbar sind



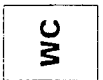
Air-Condition

Gleichmäßige Klimatisierung auch bei sommerlicher Hitze



Telefon

Festes oder tragbares Telefon an Bord



Toilette

Mit Handwaschbecken, Spiegel, Seifenspender, Abfallbehälter



Mehrkanal-Anlage

Kopfhörer pro Sitzplatz für Musik- oder Videovorführungen



Mini-Küche



Toilette



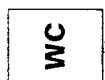
Toilette



Air-Condition



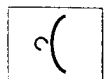
Toilette



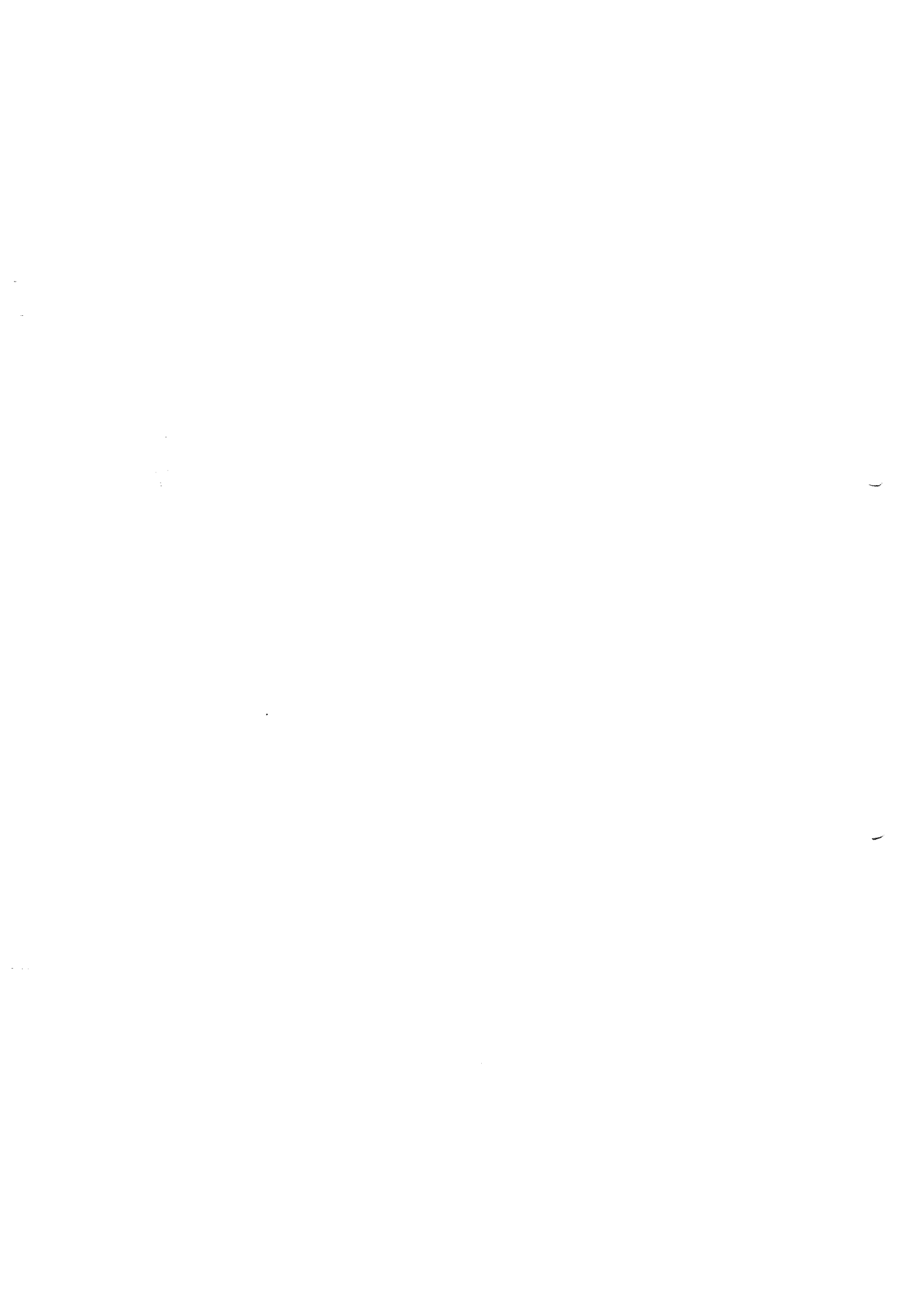
WC



Air-Condition



Garderobe





**IRU INTERNATIONAL CLASSIFICATION SYSTEM
FOR TOURING COACHES**

**INTERNATIONAL ROAD TRANSPORT UNION
GENEVA**



REGULATIONS CONCERNING THE CONDITIONS FOR COACH CLASSIFICATION

=====

I. BASIC PRINCIPLES

1. Coaches may be admitted to the IRU international classification system only if they satisfy the following :

a) general good state of the vehicle, according to the following criteria :

- exterior : general impression and in particular absence of rust or of visible scratches,
- interior : general impression, in particular seats and arm-rests in good state (not torn or cracked), as well as floor and ceiling surfaces,
- cleanliness : special attention being paid to arm-rests, handles, curtains and sunshields,

b) fitted out in such a manner that they fulfil all of the obligatory requirements of one of the following categories :

- * (coaches)
- ** (excursion coaches)
- *** (touring coaches)
- **** (luxury touring coaches)

a detailed description of which is given in Annex 1 to the present Regulations.

2. Coaches may be approved according to one of the following procedures :

- (a) individually,
- (b) by the coach builders.

3. Approval will give the right to :

a) an approval certificate in accordance with the model of Annex 2. This certificate will be printed in the language of the country where it is issued, as well as in French or English. It is recommended that a photocopy of the approval certificate be kept on board the coach.

b) affix to the coach an IRU mark in accordance with the model of Annex 3. The mark may only be used with the stars indicating the comfort category which has been granted, the symbols representing special equipment, in accordance with Annex 4, the IRU numbering system, the coach's registration number, the number of seats and the period of validity. The marking system shall measure : 320 mm by 330 mm and will comply with the models of Annex 5. One marking device will be placed on the passenger entrance side of the coach. Additional marking devices are optional. Each Association will decide whether it wishes to issue them and, if so, their number and the places where they should be affixed.

10-11-12

10-11-12

4. Coaches shall be presented for the purpose of verification, possible renewal of the approval, and possible issue of new marking devices, to the Classification Commission of the Association which issued the previous marking devices.

The periodicity of verifications shall be annual. The validity sticker affixed to the marking device shall be valid for one year.

5. Any verification made by the Classification Commission shall be accompanied by a report in accordance with the model shown in Annex 6. Both the Association and the firm applying for classification shall receive a copy thereof.
6. If the result is negative, the firm which is applying for classification may ask for the verification to be repeated after taking into account the remarks made by the Classification Commission at the time of the previous verification.
7. If a coach no longer meets the prescribed conditions for approval, it may not display the marking device of the same category unless it has first been restored to the condition for which approval had been granted, so as to again ensure compliance with these conditions and be presented to the Classification Commission for renewal of the approval.
8. The Association may withdraw the certificate of approval, the IRU mark and the marking devices in the event of circumstances occurring as set out in the Declaration of Undertaking, either by its own decision or at the request of any interested party.

II. INDIVIDUAL APPROVAL PROCEDURE

The request for individual approval shall be made to the Classification Commission of the Association located in the same country as that of the coach's registration, and shall be submitted by the owner or operator, or by the representative of either. The Classification Commission shall carry out the inspection of the coach presented in accordance with the general rules specified in Chapter I above, shall ensure that it complies with the conditions specified in the above Chapter I and Annex 1, and shall, after approval, issue a certificate which complies with the model of Annex 2. The marking devices, which shall correspond to category of comfort certified and meet the requirements set out in paragraph 3, item b) of Chapter I above, shall be issued without delay.

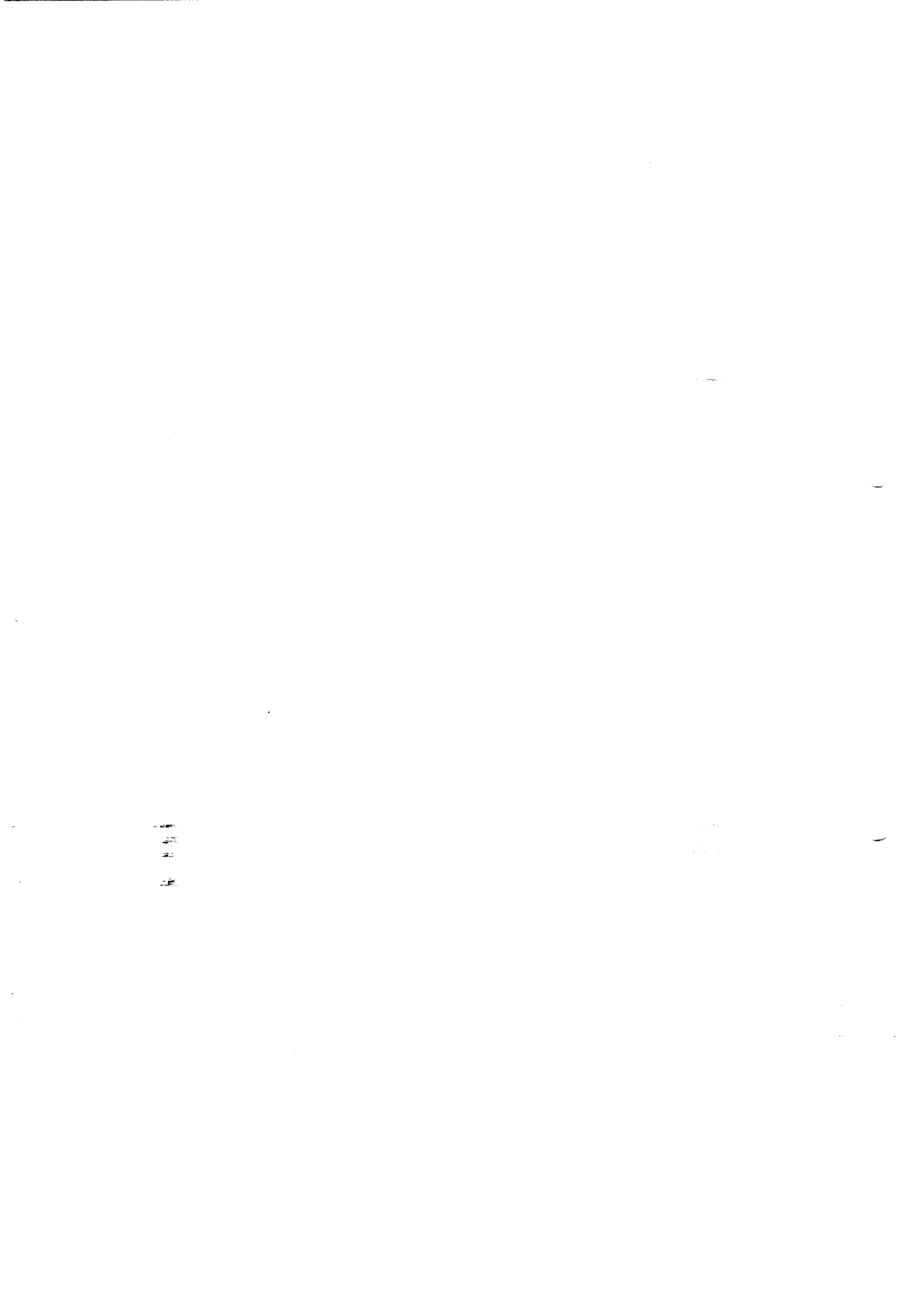
III. PROCEDURE FOR APPROVAL BY COACH BUILDERS

1. Subject to the provisions of paragraphs 3 and 4 and to conditions specified by the Association, coach builders whose vehicles are manufactured on a series-production basis according to the same construction type in compliance with the conditions specified in the "Regulations concerning the conditions for coach classification", may themselves issue the approval certificate, in accordance with the model in Annex 2, at the request of their customers.
2. The marking systems corresponding to the category of comfort certified by the coach builder shall be issued by the Association of the country which holds the certificate of approval granted by the builder, against signature of the "Declaration of Undertaking by the firm applying for admission to the IRU international touring coach classification system".

3. No approval certificate shall be granted by the builder unless the Classification Commission of the Association has taken note, by an examination of one or several coaches built on a series-production basis, that the coaches of this type comply with the requirements set out in Chapter I above and Annex 1 to the present Regulations. The Classification Commission of the Association shall, if necessary, indicate the modifications to be made to the construction type envisaged in order to be able to grant to the builder the right specified in paragraph 1 above.
4. The coach builder shall undertake in writing :
 - a) to allow the Classification Commission of the Association to examine other motor coaches of the same type of construction at any time during the series production of the type concerned,
 - b) to inform the Association of any modifications to design or specifications, irrespective of their importance, before they are put into effect.
5. Any decision by the Association Classification Commission Association shall be notified in writing to the builder. This decision shall be dated and numbered, and shall indicate precisely the name of the Classification Commission which took the decision.

IV. FINAL PROVISION

The present Regulation and its annexes have been drawn up in the English and French languages. In case of a discrepancy between these two texts, primacy shall be granted to the French version, in which they were originally drafted.



MOTOR COACH CLASSIFICATION TABLE

Criteria - Minimum conditions (1)	Category			
	*	**	***	****
1. Engine power				
1.1. Weight/minimum power ratio (HP/DIN/10) (can also be expressed in KW/t)	10	12	15	15
2. Braking system (2)				
2.1. Additional braking systems - hydraulic or electric retarder, anti-blocking system (ABS) etc.	(3)	(3)	(3)	(4)
3. Suspension				
3.1. Classical	X	X		
3.2. Mixed			X or X	
3.3. Full air				X (5)
4. "En route" comfort				
4.1. Maximum number of rows of seats for a standard 12-metre long motor-coach (6)	15	14	13	12
4.1.1. Distance between facing seats (cm)	130	138	148	160
4.2. Minimum height of back-rests (cm)	52	65	68	68
4.3. Reclining back-rests on all seats (minimum angle in °)			10°	35°
4.4. Number of arm-rests	1	1	2	2
4.5. Collapsible arm-rests along the aisle			X	X
4.6. Adjustable foot-rests (only for seats facing the same direction)				X
4.7. Displacement of seats toward aisle (7) (or minimum width of 50 cm seat)				X
4.8. Fabric upholstery (seat and back)		X	X	X
4.9. No protrusions at floor level		X	X	X
4.10. Separate seats			X	X
4.11. Magazine racks			X	X
4.12. Ashtrays (except in non-smoking area)	X	X	X	X

- (1) All standards and equipment are obligatory for classification in the category indicated (except for equipment referred to under 5.2, 11.1, 11.2 and 12(***), which are optional).
- (2) This item is optional. The National Associations are free to lay down stricter standards as possibly required in their country (particularly if so required by their national legislation).
- (3) Standards can be optional.
- (4) The retarder is compulsory for all 4-star coaches registered for the first time after 1 June 1989.
- (5) Vehicles with fewer than 24 seats (passengers) may be fitted with mixed suspension.
- (6) These standards comprise the number of rows as a function of the total length of the 12-metre long standard coach ("full" side). They result from the space between seats measuring 68 cm, 72 cm, 77 cm and 83 cm respectively for 1-4 star coaches, seats for the guide (or guides) and additional driver not being included. They may be proportionally :
- increased : in the case of a raised-floor coach (with a lower-level driving cab) providing a total usable inside length greater than in the case of a standard 12-metre coach (2 additional rows on the "full" side), or in the case of a coach longer than 12 metres;
 - reduced : in the case of a coach shorter than 12 metres.
- In any case, the minimum interval between seats, resulting from the basic standards for a 12-metre standard coach, must always be the same, including on the side of the vehicle which includes special equipment (bar, refrigerator, kitchenette, toilet, cloak-room or couchette), or a staircase.
- (7) If national legislation so permits.

Criteria - Minimum conditions (Cont'd)	Category			
	*	**	***	****
5. Ventilation : also operating when vehicle is standing still				
5.1. Forced air system (min. 15 m ³ /h passenger) - with possibility of individual regulation			X	X or X (8)
5.2. Air conditioning (min. 300 kcal/h passenger)				
6. Heating : operating also when vehicle is standing still				
6.1. Independent of the engine	X	X	X	X
6.2. With automatic temperature regulation			X	X
7. Windows				
7.1. Anti-mist device (double glazing or ventilation)				X
7.2. Tinted glass				X
7.3. Sun protection (blinds or side curtains)		X	X	X
8. Inside lighting				
8.1. Individual reading lights			X	X
9. Acoustics				
9.1. Min. 1 loudspeaker per 8 seats Min. 1 loudspeaker per 4 seats	X	X	X	X
9.2. Microphone for driver and guide	X	X	X	X
9.3. Radio and tape player		X	X	X
10. Luggage				
10.1. Hand luggage inside	X	X	X	X
10.2. Minimum capacity of luggage compartment (dm ³ /passenger)		75	120	150
10.3. Protective lining of luggage compartment			X	X
11. Sanitary equipment				
11.1. Water-flushed or chemical toilet			X (8)	X (8)
11.2. Washbasin			X (8)	X (8)
12. Refrigerator Minimum available volume per seat (in dm ³)			0.5 (8)	0.5

(8) Optional equipment, the presence of which can be indicated by a corresponding symbol, the absence of which does not imply elimination from the classification concerned.



QUALITY - COMFORT ¹⁾

(Number of seats)

air conditioned

VIDEO

WC

Certified by

2)

COMFORT ASSURED

IR.U. N°

Issued by

(Symbol and name of issuing association)

<small>(Registration No of the coach)</small>	<small>(Validity)</small>
-----------------------------------------------	---------------------------

Registered design - reproduction prohibited

330 mm

320 mm

- 1) The words "Quality - Comfort" may be printed in the national language of the Issuing Association.
- 2) The words "Comfort Assured", which are an integral part of the certification trade mark, must be entered in the language in which they have been registered, except in the event of a contrary decision by the authorities of the State concerned.

SPECIMEN SYMBOL FOR ITEMS OF EQUIPMENT

Certain symbols are awarded when the motor coach is fitted with special equipment mentioned below. They form an integral part of the quality label and constitute a part of the quality guarantee.

1. Refrigerator

minimum available volume per seat - 0,5 dm³

2. Snacks available on board

water heater for preparation of hot beverages, soups or hot sausages

3. Cloakroom

provision for storing clothes on coat-hangers on at least a 1-metre long bar or in a closed compartment above the seat

4. Air conditioning

minimum capacity: 300 kcal/h per passenger

5. WC/washbasin

toilet with flush or chemical disposal, plus washbasin

6. Video recorder

Video Deck

7. Telephone

Telephone

