

## Svar við fyrirspurn borgarráðsfulltrúa Sjálfstæðisflokksins

Reykjavík 29. janúar 2019

Borgarráðsfulltrúar Sjálfstæðisflokksins lögðu fram eftirfarandi fyrirspurn á fundi borgarráðs 19. október 2017, um rekstur Upplýsingamiðstöður ferðamanna í Reykjavík.

*Í gildi er samningur Reykjavíkurborgar við ákveðið fyrirtæki um rekstur upplýsingamiðlunar, sölu og bókunarstarfsemi í Upplýsingamiðstöð ferðamanna í Reykjavík. Í samningnum er meðal annars fjallað um óhæði og hlutleysi og kveðið á um að tryggja beri jafna meðferð þeirra fyrirtækja sem óska eftir þjónustu Upplýsingamiðstöðvarinnar. Óskað er eftir álitum um hvort að umrætt fyrirtæki hafi heimild samkvæmt samningnum að hætta viðskiptum við aðila á þeim forsendum að þeir séu einnig með þjónustusamninga við önnur bókunar- og sölufyrirtæki.*

Með erindi til sviðsstjóra 23. október 2017 óskaði skrifstofa borgarstjórnar eftir álitum Menningar- og ferðamálasviðs Reykjavíkurborgar. Sviðsstjóri leitaði álits borgarlögmanns og grundvallast svarið hér að neðan á því álitum.

Í fyrirspurninni er vísað til rekstrarsamnings Reykjavíkurborgar og GTI sem undirritaður var 7. apríl 2017. Umræddur samningur er um rekstur upplýsingamiðlunar, sölu og bókunarstarfsemi í Upplýsingamiðstöð ferðamanna í Reykjavík og gildir í 3 ár.

Í útboðsgögnum, sem eru hluti samningsins, kemur fram með skýrum hætti hvert markmið og hlutverk Reykjavíkurborgar er með umræddum rekstri. Þá er það m.a. gert að skilyrði fyrir þátttöku að bjóðandi sé óháður vegna krafna um hlutleysi sem reksturinn gerir. Þá kemur einnig fram að umræddur rekstur er ekki hluti af almannaþjónustu sveitarfélaga eða annarra opinberra aðila „*en til að veita ferðamönnum sem besta þjónustu er mikilvægt að samþætta þessa þjónustu á einum stað til að tryggja faglega þjónustu og hlutlausu upplýsingagjöf.*“

Í 1. gr. samningsins segir m.a. að rekstraraðili taki að sér að annast upplýsingamiðlun í fjölbreyttu formi til ferðamanna í Reykjavík og rækta þannig hlutverk Reykjavíkur sem höfuðborgar gagnvart landinu öllu. Þá kemur fram í 8. gr. að aðilar samningsins koma fram sem ein heild í þjónustunni gagnvart ferðamönnum.

Þá segir í 9. gr. sem fjallar um óhæði og hlutleysi:

*Rekstraraðili skal á samningstíma vera óháður þ.e. ekki í samkeppni við viðskiptamenn bókunarþjónustu, vegna þeirra krafna um hlutleysi sem rekstur bókunar- og sölupjónustu í UMFR gerir. Tryggja ber jafna meðferð þeirra fyrirtækja sem óska þjónustu UMFR. Rekstraraðila er skylt að selja og bóka ferðir fyrir alla aðila í ferðapjónustu sem eru með tilskilin leyfi og sem óska eftir samningi um slíka þjónustu, gegn hóflegri sölupóknun. Óheimilt er að mismuna aðilum í sambærilegri starfsemi s.s. með mismunandi sölupóknun eða aðstöðu til að kynna þjónustu sína. Ferðamanninum skulu, eftir því sem við verður komið, kynntir þeir kostir sem í boði eru. Þannig skal einni þjónustu ekki haldið að honum umfram aðra né einum stað hegl á kostnað annars, valið skal ávalt verða ferðamannsins.*

Áherslan í samningnum og fylgigögnum hans er að rekstraraðili sé hlutlaus og ekki í samkeppni við viðskiptamenn þjónustunnar sbr. yfirlýsingu um aðkomu eða eignatengsl helstu hlutahafa rekstraraðila í ferðapjónustufyrirtækjum. Þá ber rekstraraðila að tryggja fyrirtækjum sem óska eftir þjónustunni jafna meðferð og honum er gert skylt að selja og bóka fyrir alla aðila í ferðapjónustu sem eru með tilskilin leyfi gegn hóflegri sölupóknun.

Telja verður með vísan til skýrs orðalags 9. gr. samningsins og fylgiskjala með honum að rekstraraðila sé óheimilt að hætta viðskiptum eða hafna beiðni um viðskipti við aðila ef þeir uppfylla skilyrði um tilskilin leyfi og greiðslu hóflegar sölupóknunar. Rekstraraðila er því óheimilt að hafna beiðni aðila um þjónustu á þeim forsendum að þeir séu einnig með þjónustusamninga við önnur bókunar- og sölufyrirtæki ef aðilar uppfylla fyrrgreind skilyrði. Þegar metið er hvað er hófleg sölupóknun verður að taka mið af því sem rekstraraðili er að semja almennt við aðila um þjónustuna og gæta jafnræðis í þeim efnum.

Rétt er að benda á að 9. gr. fjallar í fyrsta lagi um að rekstraraðili sjálfur skuli vera óháður og ekki í samkeppni við viðskiptamenn bókunarþjónustunnar, í öðru lagi að rekstraraðila ber að tryggja jafna meðferð þeirra fyrirtækja sem óska eftir bókunarþjónustunni og í þriðja lagi að gætt skuli að því að upplýsa ferðamanninn um þá kosti sem eru í boði og að einni þjónustu skuli ekki haldið að ferðamanninum umfram aðra.

Arna Schram  
Sviðsstjóri Menningar- og ferðamálasviðs