

www.pwc.is

Fyrirtæki í ferðaþjónustu

Hagnýtar upplýsingar fyrir
rekstraraðila í ferðaþjónustu

September 2017



Efnisyfirlit

1	Inngangur	3
2	Algengustu rekstrarformin	4
3	Leyfisveitingar	6
4	Bókhald, laun og skattar	9
5	Rekstur og skipulag	13
6	Sölu og markaðsmál	15
7	Þínir sérfræðingar hjá PwC	18
8	Gagnlegir tenglar	20





Inngangur

Uppgangur ferðaþjónustunnar á Íslandi hefur verið með ólíkindum á undanförunum árum og hefur haldist í hendur við mikla aukningu á heimsóknnum erlendra ferðamanna til landsins. Á árinu 2016 heimsóttu um 1,8 milljónir ferðamanna landið og telja þeir sem best til þekkja að þessi aukning haldi áfram og að fjöldi ferðamanna fari yfir tvær og hálf milljón á árinu 2018.

Skráðum fyrirtækjum tengdum ferðaþjónustu hefur fjölgað mikið undanfarið og langt umfram það sem sést á öðrum sviðum atvinnulífsins. Þannig fjölgaði ferðaskrifstofum og – skipuleggjendum um nærri 500 aðila frá 2008 til 2014 og gæti sú mikla aukning að þarna falla undir lítill fyrirtæki og einyrkjar.

Starfsfólk PwC hefur fundið vel fyrir þeirri aukningu sem hefur orðið í greininni og miklum áhuga stjórnenda minni fyrirtækja og rekstraraðila á frekari upplýsingum varðandi ýmsa þætti er tengjast rekstri fyrirtækja þeirra og falla undir verksvið PwC.

Markmið þessa bæklinga er að svara algengum spurningum sem við höfum fengið frá smærri rekstraraðilum í ferðaþjónustu á einfaldan en skipulagðan hátt. Lítill bæklingur á borð við þennan

nær eðlilega ekki að svara öllum spurningum sem geta komið upp. Við hvetjum því rekstraraðila til að hafa samband við starfsfólk PwC sem er tilbúið að aðstoða eins og kostur er. Upplýsingar um sérfræðinga PwC í ferðaþjónustu má finna aftarlega í þessum bæklingi.

Við bjóðum upp á þjónustu sem hentar smáum og stórum rekstraraðilum og leggjum áherslu á að veita góða þjónustu í anda gildanna okkar sem eru fagmennska, þekking og samvinna.

Algengustu rekstrarformin

Stofnun félaga

Á Íslandi er mögulegt að vera með fyrirtækjarekstur í eigin nafni eða stofna félag utan um reksturinn. Það er tiltölulega fljótlegt, einfalt og ódýrt að stofna félag en stofnkostnaður er mismunandi eftir félagaformum. Hér að neðan er gerð grein fyrir algengustu rekstrarformum fyrirtækja á Íslandi.

Hvaða rekstrarform hentar best?

Það getur verið mjög misjafnt hvaða rekstrarform hentar best. Sérfræðingar PwC eru reiðubúnir að veita aðstoð og meta hvað á best við í hverju tilviki fyrir sig.

Ársreikningar, skattframtal og rekstrarskýrsla

Einstaklingar í atvinnurekstri þurfa að ganga frá rekstrarskýrslu samhliða öðrum framtalsskilum ef veltan er undir 20 milljónum króna. Ef veltan fer yfir þá viðmiðun þurfa viðkomandi aðilar að nota skattframtal rekstraraðila. Öll félagaformin hér að ofan þurfa að ganga frá ársreikningi og skila til ársreikningaskrár auk skattframtals sem er skilað til ríkisskattstjóra.

Einstaklingur með rekstur

Einstaklingar geta verið með rekstur í eigin nafni og á sinni kennitölu. Þeir bera þá ótakmarkaða ábyrgð á öllum skuldum og skuldbindingum rekstrarins með eignum sínum. Ef þeir vinna sjálfir við reksturinn þurfa þeir að reikna sér laun í samræmi við reglur RSK og greiða af þeim staðgreiðsluskatt.

Hlutafélag – hf.

Lágmarkshlutfé er 4.000.000 kr. Hluthafar þurfa að vera a.m.k. tveir. Kostnaður við skráningu er 256.300 kr. Hluthafar bera ekki persónulega ábyrgð á heildarskuldbindingum félagsins. Félagið greiðir 20% tekjuskatt af hagnaði. Greiða þarf 20% fjármagnstekjuskatt af úthlutun verðmæta (arðs) til eigenda ef um einstaklinga er að ræða. Í þeim tilfellum þar sem hluthafinn er hlutafélag eða einkahlutafélag fæst fjármagnstekjuskatturinn endurgreiddur.

Einkahlutafélag – ehf.

Lágmarkshlutfé er 500.000 kr. Nægilegt er að hluthafi sé aðeins einn. Kostnaður við skráningu er 130.800 kr. Hluthafar bera ekki persónulega ábyrgð á heildarskuldbindingum félagsins. Félagið greiðir 20% tekjuskatt af hagnaði og af úthlutun verðmæta (arðs) til eigenda þar sem greiða 20% fjármagnstekjuskatt. Líkt og hjá hlutafélögum geta þeir hluthafar sem eru hlutafélag eða annað einkahlutafélag fengið fjármagnstekjuskattinn endurgreiddan.

Sameignarfélag – sf.

Ekkert lágmarksstofnfé. Minnst tveir skulu vera félagsmenn. Kostnaður við skráningu er 89.300 kr. Allir félagsmenn bera beina, óskipta og ótakmarkaða ábyrgð á skuldbindingum félagsins. Félagið greiðir 36% tekjuskatt af hagnaði ef það er sjálfstæður skattaðili. Úthlutun verðmæta til eigenda er ekki skattlögð sérstaklega ef félagið er sjálfstæður skattaðili.

Samlagsfélag – slf.

Ekkert lágmarksstofnfé. Minnst tveir skulu vera félagsmenn. Kostnaður við skráningu er 89.300 kr. Að minnsta kosti einn félagsmaður ber beina, óskipta og ótakmarkaða ábyrgð á skuldbindingum félagsins en ábyrgð annarra takmarkast við ákveðið framlag. Ef félagið er sjálfstæður skattaðili greiðir það 36% tekjuskatt af hagnaði og úthlutun verðmæta til eigenda er ekki skattlögð sérstaklega.

Leyfisveitingar

Ferðamálastofa

Ferðamálastofa sér um leyfismál fyrir ferðaskrifstofur, ferðaskipuleggjendur, bókunarþjónustur og upplýsingamiðstöðvar.

Ferðaskrifstofur

Samkvæmt lögum um skipan ferðamála þýðir ferðaskrifstofa „aðili sem býður fram og selur alferðir í atvinnuskyni, innanlands eða erlendis“. Alferð/pakkaferð er fyrirfram ákveðin samsetning tveggja eða fleiri þátta sem seldir eru saman á einu verði:

- Flutningur og gisting.
- Gisting og afþreying s.s. hesta-, skoðunar-, gönguferðir, sigling o.s.frv.
- Flutningur og afþreying.

Sótt er um ferðaskrifstofuleyfi á þjónustugátt Ferðamálastofu og upplýsingar um fylgigögn með umsókn má finna á heimasíðu hennar. Þau gögn sem m.a. þarf eru rekstrar-, greiðslu- og efnahagsáætlun.

Bókunarþjónusta og/eða upplýsingamiðstöð

Hver sá sem ætlar að reka bókunarþjónustu eða upplýsingamiðstöð skal skrá starfsemi sína hjá Ferðamálastofu en þarf ekki sérstakt starfsleyfi.

Bókunarþjónusta þýðir starfræksla hvers kyns bókunarþjónustu fyrir almenning, ferðaskipuleggjendur og ferðaskrifstofur, hvort sem er innanlands eða erlendis, þar með talin rafræn bókunarþjónusta. Þessir aðilar hafa því hvorki leyfi til að setja saman né bjóða til sölu ferðir og ferðatengda starfsemi.





Ferðaskipuleggjendur

Ferðamálastofa gefur út leyfi til ferðaskipuleggjanda. Það sem einkum greinir ferðaskipuleggjanda frá ferðaskrifstofu er að sá viðburður, ferð, sýning eða annað sem ferðaskipuleggjandi annast má ekki taka lengri tíma en sólarhring því um leið og gisting bætist við þarf ferðaskrifstofuleyfi. Sótt er um leyfi á þjónustugátt Ferðamálastofu.

Leiðsögumenn

Leiðsögumenn geta starfað hjá ýmsum sem koma að ferðaþjónustu s.s ferðaskipuleggjendum, ferðaskrifstofum og opinberum stofnunum.

Þeir sem starfa sem leiðsögumenn þurfa að hafa til þess leyfi, hvort sem viðkomandi er lærður leiðsögumaður eða ekki. Ef sjálfstætt starfandi leiðsögumaður selur ferðir sem eru styttri en 24 tímar þarf ferðaskipuleggjendaleyfi. Ef ferðirnar eru lengri en 24 tímar þarf leiðsögumaður að hafa ferðaskrifstofuleyfi. Flest ferðaþjónustufyrirtæki hafa tilskilin leyfi.

Starf leiðsögumanna er hvorki löggilt né starfsheitið lögverndað en þó er til viðurkennt leiðsögumannanám hjá Endurmenntun Háskóla Íslands, Ferðamálastofu Háskóla Íslands, Leiðsöguskólanum (deild innan Menntaskólans í Kópavogi) og hjá Símenntun Háskólans á Akureyri.

Allir sem starfa við leiðsögn geta fengið stéttarfélagsaðild að Félagi leiðsögumanna en fulla aðild að félaginu, fagfélagsaðild, geta þeir fengið sem hafa lokið leiðsögunámi frá viðurkenndum skólum.

Veitinga- og gististaðir

Umsóknir um leyfi til sölu gistingar, veitinga, skemmtanahalds o.s.frv. eru afgreiddar hjá leyfisveitanda í því umdæmi sem hin leyfissskylda starfsemi á að fara fram. Leyfisveitendur eru sýslumenn að undanskildum sýslumanninum í Reykjavík en lögreglustjórinn á höfuðborgarsvæðinu gefur út leyfi í umdæmi hans. Leyfið er veitt til fjögurra ára í senn. Umsóknareyðublaðið má finna á heimasíðu sýslumanna sem er hægt að finna í kafla hér á eftir um gagnlega tengla.

Fjallað er um leyfi til sölu gistingar, veitinga, til skemmtanahalds o.fl. í lögum um veitingastaði, gististaði og skemmtanahald nr. 85/2007, og reglugerð sama efnis nr. 585/2007.

Umsóknaraðilinn er annað hvort einstaklingur eða lögaðili. Umsóknaflokkarnir eru nokkrir og eru vel skilgreindir á umsóknareyðublaðinu ásamt þeim gögnum sem fylgja þurfa umsókninni.

Það er ekki sjálfgefið að leyfi fáiast en yfirleitt þurfa heimagistingar og þau gistirými sem eru í samræmi við deiliskipulag ekki að fara í grenndarkynningu. Með grenndarkynningu er átt við að nágrönnum, sem hagsmuna eiga að gæta, er kynnt málið og gefið tækifæri til að tjá sig innan ákveðins frests sem skal vera a.m.k. fjórar vikur. Að þeim fresti liðnum tekur skipulagsnefnd málið til afgreiðslu. Skipulagsfulltrúi hvers umdæmis á að geta veitt upplýsingar um leyfisveitingar.

Þeir sem hyggjast byggja nýtt húsnæði fyrir starfsemina þurfa að fá til þess leyfi hjá skipulags- og byggingaryfirvöldum viðkomandi sveitarfélags. Þeir aðilar sem hyggjast breyta húsnæði fyrir gistingu þurfa einnig að fá leyfi hjá sömu stofnun.

Þegar formleg umsókn um rekstur gististaðar hefur borist sýslumanni eða lögreglustjóranum á höfuðborgarsvæðinu er leitað eftir vottorði eða umsögn frá vinnueftirliti, heilbrigðiseftirliti, eldvarnareftirliti og sveitarstjórn á viðkomandi svæði.

Þeir sem selja gistingu þurfa að greiða sérstakan skatt, gistináttaskatt, sem er lagður á hverja selda gistináttaeiningu.





Heimagisting (Airbnb og sambærilegt)

Útleiga á fasteign eða hluta fasteignar til skemmri tíma er sala á gistiþjónustu og telst til virðisaukaskattsskyldrar starfsemi. Leigusala ber að skrá sig á virðisaukaskattsskrá og skila í ríkissjóð innheimtum virðisaukaskatti nái veltan 2.000.000 kr. á hverju 12 mánaða tímabili.

Aðilar sem hyggja á sölu gistiþjónustu þurfa að hafa eftirfarandi atriði í huga við upphaf rekstrar:

1. Sækja þarf um gistileyfi hjá viðkomandi sýslumanni (í Kópavogi vegna höfuðborgarsvæðisins).
2. Ef gistiþjónusta er veitt í heimahúsi geta fasteignagjöld hækkað. Sem dæmi er fasteignaskattur af íbúðarhúsnæði 0,2% af fasteignamati í Reykjavík en hækkar í 1,65% ef húsnæðið er skilgreint sem atvinnuhúsnæði.
3. Ef gert er ráð fyrir að velta fari yfir 2.000.000 kr. á hverju 12 mánaða tímabili er hagkvæmt að skrá sig á virðisaukaskattsskrá til að geta nýtt innskatt af aðföngum vegna þjónustunnar.
4. Virðisaukaskattur er gerður upp á tveggja mánaða fresti og er gjalddagi hvers tímabils einum mánuði og fimm dögum eftir lok tímabilsins á undan. Skil á gistináttaskatti fylgja sömu tímabilum og gjalddögum og virðisaukaskatturinn.

Fólksflutningar

Samgöngustofa gefur út rekstrarleyfi til fólksflutninga á landi, starfsleyfi til leigubílastöðva og bílaleiga ásamt því að gefa út atvinnuleyfi til leiguaksturs og eðalvagnaþjónustu.

Almennt skal sækja um starfsleyfi til reksturs bílaleigu a.m.k. 1-2 mánuðum áður en fyrirhuguð starfsemi á að hefjast. Öll gögn sem þurfa að fylgja umsókninni eru tilgreind á heimasíðu Samgöngustofu.



Bókhald, laun og skattar

Virðisaukaskattur, gistináttaskattur og bókhald

Þeir sem stunda atvinnurekstur þurfa að færa bókhald, hvert sem formið á rekstrinum er. Bókhaldi skal hagað í samræmi við lög um bókhald nr. 145/1994 og lög um virðisaukaskatt nr. 50/1988. Skyld er að skrá tekjur jafnóðum og þær verða til. Geymsluskylda á bókhaldsgögnum er í minnst sjö ár frá lokum reikningsárs.

Ferðapjónustuaðilar þurfa einnig að innheimta virðisaukaskatt af starfsemi sinni. Sala á gistingu, mat og drykkjum, þ.m.t. áfengum drykkjum, ásamt fólksflutningum ber 11% virðisaukaskatt. Mikilvægt er að gera sér grein fyrir reglum um virðisaukaskatt, t.d. er bannað að innskatta rekstur á bifreiðum sem hafa ekki verið skráðar með virðisaukaskatti. Til útskýringar á inn- og útskatti þá innheimtir hver skattaðili virðisaukaskatt af sölu sinni (útskatt) en við skil á skattinum í ríkissjóð dregur hann frá þann skatt sem hann hefur greitt öðrum skattaðilum eða tollstjóra við kaup eða eigin innflutning á vörum og öðrum aðföngum til nota í rekstrinum (innskatt). Algengasta uppgjörstímabilið á virðisaukaskatti, sem kallast almennur skilamáti, eru tveir mánuðir. Gjaldtagi, sem er jafnframt eindagi, er 5. dagur annars mánaðar eftir lok tímabilsins.

Þeim sem eru að hefja virðisaukaskattsskyldan atvinnurekstur er skylt að tilkynna það skriflega til ríkisskattstjóra eigi síðar en átta dögum áður en starfsemi hefst. Til þess er notað eyðublað RSK 5.02 og ríkisskattstjóri úthlutar þá umsækjanda virðisaukaskattsnúmeri sem hann notar í rekstri sínum. Þeir sem selja vörur eða þjónustu fyrir minna en 2.000.000 kr. (án vsk.) á sérhverju tólf mánaða tímabili þurfa ekki að innheimta virðisaukaskatt og þar af leiðandi ekki að skrá sig og sækja um virðisaukaskattsnúmer.

Gistináttaskattur er sérstakur skattur sem er lagður á sölu gistingar. Upphæð gistináttaskattsins er 300 kr. á hverja selda gistináttaeiningu per nótt. Slík eining er skilgreind sem leiga á gistaðstöðu í allt að einn sólarhring. Einungis aðilum sem geta fengið skráningu á virðisaukaskattsskrá ber skylda til að innheimta gistináttaskattinn. Stéttarfélög og ýmis ferðafélög sem fá ekki skráningu á virðisaukaskrá bera því ekki þennan skatt.

Virðisaukaskattur, gistináttaskattur og bókhald frh.

Tilgreina ber gistináttaskatt á sölureikningi í íslenskum krónum og myndar hann stofn til virðisaukaskatts og fellur í sama virðisaukaskattsþrep og sú gisting sem seld er hverju sinni. Skil á gistináttaskatti eru rafræn og fara fram með sama hætti og skil á virðisaukaskatti. Tímabil og gjalddagar fyrir gistináttaskatt eru þeir sömu og í virðisaukaskatti.

Skattfyrivöld geta hvenær sem er kallað inn bókhaldsgögn til skoðunar. Ef bókhaldið er ófullnægjandi getur ríkisskattstjóri áætlað skatt og beitt viðurlögum. Sé bókhaldið ekki afhent eða það hefur ekki verið fært, ber að vísa máli til skattrannsóknarstjóra eða ríkislögreglustjóra. Reglurnar má finna á heimasíðu ríkisskattstjóra.

Fulltrúar frá ríkisskattstjóra hafa verið duglegir að heimsækja ferðaþjónustuaðila síðustu misseri, enda ört vaxandi atvinnugrein, m.a. til að kanna tekjuskráningu og því er mjög mikilvægt að halda vel utan um öll gögn frá fyrsta degi.

Ýmis kassa- og bókunarkerfi eru í boði, bæði fyrir minni og stærri rekstur. Sum þeirra eru tengd þannig að um leið og sala er skráð færast hún beint inn í fjárhagsbókhald rekstraraðilans.

Um leið og reikningar berast og búið er að fara yfir þá er best að setja þá strax í bókhaldsmöppu til bóknar. Það sama á við um allar greiðslukvittanir og yfirlit sem tengjast rekstrinum.

Sölu dagsins skal gera upp eftir hvern dag. Þeir sem ekki skrá tekjurnar í gegnum bókhaldskerfi gætu notað eftirfarandi form fyrir hvern mánuð til að halda utan um söluna:

Dags.	11% sala	24% sala	Samtals	Debetk.	Kreditk.	Reiðufé	Í reikn.	Samtals
2.nóv	50.000	40.000	90.000	30.000	25.000	20.000	15.000	90.000
3.nóv	100.000	30.000	130.000	10.000	60.000	60.000	-	130.000
Samtals	150.000	70.000	220.000	40.000	85.000	80.000	15.000	220.000

Tölurnar í „samtals“ dálkunum eiga ávallt að stemma, ef ekki, þá þarf að yfirfara uppgjörið.

Það er mikill hagur fyrir rekstraraðila að halda vel utan um reksturinn því það getur orðið mjög seinlegt og kostnaðarsamt ef kalla þarf eftir miklu magni af gögnum og upplýsingum þegar unnið er að uppgjöri á rekstrinum.

Ársreikningi og skattframtali þarf að skila eftir hvert reikningsár.



Laun

Þeir sem hefja atvinnurekstur skulu tilkynna það til launagreiðendaskrár ríkisskattstjóra eigi síðar en átta dögum áður en starfsemi hefst. Launagreiðendum er skylt að halda eftir staðgreiðslu af tekjum launamanna og af reiknuðum eigin launum og skila mánaðarlega ásamt tryggingargjaldi til innheimtumanns (sýslumenn utan Reykjavíkur og Tollstjóri). Skila þarf staðgreiðslu á réttum tíma svo ekki komi til beitingar álags og dráttarvaxta. Einnig þarf að skila inn skilagrein þó svo að launagreiðslur liggi niðri tímabundið (hakað við í videigandi reit) því annars er ríkisskattstjóra skylt að áætla staðgreiðsluna.

Staðgreiðslu og tryggingargjaldi er hægt að skila rafrænt inn á þjónustuvef ríkisskattstjóra en einnig er hægt að senda upplýsingarnar beint úr launakerfinu til skattsins og iðgjöldum rafrænt til lífeyrissjóða. Ef fjöldi launþega er þrír eða fleiri mælum við með að fara með launakeyrslur beint í gegnum launakerfi sem er tengt bókhaldskerfi rekstraraðilans í stað þess að handrita upplýsingarnar í gegnum rafrænu skilagreinar. Allar leiðréttingar verða einfaldari með þeim hætti.

Starfsfólk í ferðabjónustu er gjarnan á tímakaupi eða í almennri vaktavinnu. Tímakaupið skiptist þá í dagvinnu, yfirvinnu og stórhátíðarkaup auk þess sem vaktavinnufólk á rétt á álagsgreiðslu utan dagvinnutíma. Gæta þarf þess að launin séu rétt skráð því endurútreikningar geta verið flóknir, tímafrekir og kostnaðarsamir.

Við starfslok skal ganga frá orlofi, desember- og orlofsuppbót við starfsfólk.

Persónuleg ábyrgð stjórnenda

Með stjórnarsetu í félagi, einkum hlutafélagi eða einkahlutafélagi, felst mikil ábyrgð. Stjórn félags fer með yfirstjórn þess og hefur jafnframt eftirlit með starfsemi félagsins, meðal annars með bókhaldi og meðferð á fjármunum þess. Stundum er hið brýna eftirlitshlutverk stjórnar vanrækt og það getur leitt til þess að stjórnarmenn verði síðar dregnir til ábyrgðar. Til að mynda geta stjórnarmenn borið ábyrgð á virðisaukaskatti og staðgreiðslu standi félagið ekki í skilum.



Bankaþjónusta

Bankarnir bjóða allir upp á mjög sambærilega þjónustu sem rekstraraðilar geta nýtt sér. Einn af þjónustubáttum bankanna er innheimtakerfi. Hægt er að tengja innheimtakerfin við flest bókhaldskerfi þannig að þegar reikningur er gefinn út, er hægt að senda hann beint í netbanka viðtakandans og þegar hann fæst greiddur er greiðslan færð inn í bókhaldskerfið. Með innheimtakerfinu sparast því bæði tími og fjármunir.

Hægt er að senda launaseðla beint úr bókhaldskerfinu til birtingar hjá Reiknistofu bankanna í gegnum netbankaþjónustu bankanna.

Einfaldir mælikvarðar - Stjórnendaupplýsingar

Það getur reynst ferðaþjónustuaðilum vel að halda utan um tölulegar rekstrarupplýsingar til að átta sig á hvert reksturinn stefnir og til að byggja upp grunn fyrir rekstraráætlanir komandi tíma. Upplýsingar af þessu tagi eru oft kallaðar stjórnendaupplýsingar og veita stjórnendum mikilvæga yfirsýn yfir rekstur sinn í samanburði við t.d. fyrra ár eða rekstraráætlun.

Aðilar sem selja gistingu þurfa að halda utan um fjölda seldra gistinátta vegna gistináttaskattsins. Mörg bókunar- og bókhaldskerfi halda utan um slíkar upplýsingar.

Rekstur og skipulag

Frágangur á ráðningarsamningi

Ráðningarsamningur er samningur þar sem launamaður skuldbindur sig til að starfa hjá launagreiðanda, undir stjórn hans og ábyrgð, gegn greiðslu í peningum eða öðrum verðmætum. Það er ekki skilyrði ráðningarsambands að gerður sé ráðningarsamningur en sönnunatriði verða auðveldari ef gerður hefur verið skriflegur samningur.

Mikilvægt er að í ráðningarsamningi komi fram með skýrum hætti hver verkefni launamanns eru, hver mánaðarlaun hans eru, hvernig yfirvinna er reiknuð og orlofsdagar skulu tilgreindir.

Lágmarkslaun eru ákveðin í kjarasamningum. Öll ákvæði ráðningarsambands um lægri laun eða starfstengdar greiðslur en kveðið er á um í kjarasamningum eru ógild.

Launamaður á rétt á því að fá launaseðil við útborgun launa þar sem fram kemur sundurliðun á launum, lífeyrissjóðsframlag og afdreginn tekjuskattur. Launaseðill er kvittun launamanns fyrir greiðslu skatta, lífeyrissjóðsiðgjalds og félagsgjalds, en samkvæmt lögum nr. 45/1987 ber launagreiðandi ábyrgð á þeim opinberu gjöldum sem hann hefur haldið eftir eða hefði átt að halda eftir.

Aðrir samningar

Samningar geta ýmist verið munnlegir eða skriflegir en meginreglan er sú að samninga ber að halda. Þetta þýðir að ef gerður er gildur samningur þá er hægt að leita til yfirvalda til að fá fram efndir sammingsins.

Það er mikilvægt að setja sér skýr markmið um þau málefni sem samningurinn fjallar um og átta sig vel á þeim fjárhagslegu skuldbindingum sem hann hefur áður en gengið er til samninga. Á Íslandi ríkir samningafrelsi og því allir samningar löglegir ef sammingsaðilar skrifa undir þá nema þeir gangi beint gegn lögum. Það getur verið góð fjárfesting að láta lögfræðing fara yfir samning til að tryggja eðlilega hagsmuni á borð við uppsagnarfresti, aðgerðir ef ekki er staðið við samninginn o.s.frv.

Skipulag - þjónusta

Þegar við tölum um skipulag er átt við „hver gerir hvað“ innan fyrirtækisins. Oft birtist þetta í skipuriti, starfs- og hlutverkalýsingum. Ferðaþjónustufyrirtæki byggja afkomusína á að veita ferðamönnum góða þjónustu. Þegar skipulag er skýrt eru meiri líkur á að þjónustustigið sé hátt.

Eftir því sem reksturinn stækkar er mikilvægt að sinna virkri þjónustustjórnun og tryggja að nýtt starfsfólk fái tilhlýðilega þjálfun til að geta sinnt starfi sínu. Ef vel gengur kemur að því að fyrirtæki þurfa að styrkja innviði sína og innleiða formlega verkferla og gæðakerfi sem styðja við starfsemi þeirra. Formleg stefnumótun hjálpar mörgum fyrirtækjum að greina vel umhverfi sitt og innviði og skilgreina þau verkefni sem eru best til þess fallin að stækka og bæta rekstur þess til framtíðar.



Sölu- og markaðsmál

Hvernig er best að skipuleggja sölu- og markaðsmálin?

Sala og markaðsfærsla hefur tekið verulegum breytingum á undanförunum árum með tilkomu veraldarvefsins og samfélagsmiðla. Ferðaþjónustuaðilar um allan heim hafa nýtt sér vel kosti vefsins og náð góðum árangri.

Vefurinn hefur orðið til þess að bæði smáir og stórir aðilar verða sýnilegir og umsagnir ferðamanna á sérhæfðum heimasíðum fyrir ferðalög skipta miklu máli. Ferðaþjónustuaðilar þurfa að huga að því að byggja upp jákvæða ímynd á þessum vettvangi.

Ímynd er hluti af upplifun einstaklingsins, hugmynd hans eða þekkingu og viðhorfi til þess fyrirtækis eða lands sem verið er að skoða hverju sinni. Með því að skilgreina vel hvaða þjónustu á að veita í upphafi og hver markhópur þjónustunnar á að vera, aukast líkurnar á því að fyrirtækið skapi sér jákvæða ímynd. Því meiri vinna sem er lögð í þennan þátt, því meir skilar sú vinna sér í markvissari nálgun við markaðinn.

Upplýsingaöflun

Ferðamálastofa hefur ýmsar nytsamlegar upplýsingar á heimasíðu sinni. Hún gefur einnig út bæklinginn Ferðaþjónusta á Íslandi í tölum þar sem finna má upplýsingar eins og hagtölur í íslenskri ferðaþjónustu, kortaveltu, fjölda ferðamanna, þjóðerni, fjölda gistinátta, framboð og nýtingu hótélherbergja og gistiheimila.

Á heimasíðu Hagstofunnar eru einnig áhugaverðar upplýsingar um ýmislegt varðandi tölfræði, t.d. neyslu eftir tegund ferðamanna (næturgestir, farþegar á skemmtiferðaskipum o.fl.), eftir atvinnugreinum (menningarstarfsemi, veitingaþjónusta, farþegaflutningar o.fl.). Þar eru líka upplýsingar um fjölda ferða og gistinátta, komur farþega, nýtingu gistirýmis o.fl.

Samkomulag við bókunaraðila og bókunarsíður

Ferðapjónustuaðilar þurfa að geta boðið upp á bókunarkerfi sem er aðgengilegt á vefnum. Það er mikilvægt að vera sýnilegur á vefnum því margir erlendir ferðamenn sem koma til landsins ferðast á eigin vegum og nota fyrst og fremst vefinn til að finna þá vöru eða þjónustu sem þeir vilja kaupa eða upplifa á ferð sinni um landið.

Margar slíkar síður eru í boði og má sjá nokkur dæmi um bókunarsíður aftast í þessum bæklingi í yfirliti yfir gagnlega tengla. Velja þarf þá síðu sem líklegt er að tilvonandi viðskiptavinir muni nýta sér og að viðmótið sé einfalt svo bókunin gangi auðveldlega fyrir sig. Flestar bókunarsíður bjóða upp á að viðskiptavinurinn geti skráð umsagnir um þjónustuna. Slíkar umsagnir hafa áhrif á viðhorf einstaklinga til vöru eða þjónustu. Gott getur verið að nýta neikvæðar umsagnir til að gera betur og jafnvel að nýta jákvæðar umsagnir í auglýsingaskyni. Það getur einnig komið að notum að skoða hvað samkeppnisaðilar sem eru í svipuðum rekstri eru að gera og hvaða þjónustu þeir bjóða upp á.

Þá er einnig hægt að kaupa sér þjónustu hjá sérhæfðum sölu- og birgðakerfum fyrir ferðapjónustuaðila á borð við TourDesk og Bókun sem uppfæra bókanir í rauntíma í samræmi við birgðastöðu. Tengla á vefsíður þessara aðila má finna undir gagnlegum tenglum aftast í bæklingnum.

Umfjöllun og samskipti við viðskiptavini

Vefurinn spilar stórt hlutverk í sölu- og markaðsstarfi ferðapjónustuaðila og getur fært alla ferðamenn nær viðkomandi rekstraraðila. Til að byggja upp traust á vefnum og skapa jákvæða umfjöllun eru eftirfarandi atriði mikilvæg:

- Einföld vefsíða
- Nákvæmar og nýlegar upplýsingar (reglulega uppfærðar)
- Jákvæð kynning
- Mat þriðja aðila með einkunnagjöf eða umsögn
- Óbein vísun í heimasíðu
- Hafa vefsíðu farsímavæna
- Góðar myndir sem endurspeglar raunveruleikann

Gott er að hafa áætlun um það hvernig bregðast eigi við neikvæðri umfjöllun. Mikilvægt er að svara slíku fljótt, forðast neikvæðni og reyna þess í stað að snúa umræðunni í jákvæðan farveg án þess að fara í „stríð“ við viðkomandi álitsgjafa.



Þínir sérfræðingar hjá PwC

Bókhald, laun og skattskil

Allt er lýtur að daglegum rekstri fyrirtækja á borð við bókhald, virðisaukaskattsuppgjör, launaútreikninga, ársuppgjör og skattskil.



Reykjavík

Vilborg Jónsdóttir

Viðskiptaþjónusta – forstöðumaður
Sí: 840 5343
vilborg.jonsdottir@is.pwc.com



Húsavík

Sigrún Bragadóttir

Sérfræðingur – Fjármál M.Sc.
Sími 843 5407
sigrun.bragadottir@is.pwc.com



Selfoss

Dagrún Ingvarsdóttir

Sérfræðingur – Rekstrarfræði B.Sc.
Sími 550 5267
dagrun.ingvarsdottir@is.pwc.com



Akureyri

Rúnar Bjarnason

Löggiltur endurskoðandi
Sími 843 5405
runar.bjarnason@is.pwc.com



Hvolsvöllur

Berglind Hákonardóttir

Löggiltur endurskoðandi
Sími 840 5241
berglind.hakonardottir@is.pwc.com

Þínir sérfræðingar hjá PwC

Lögfræði og fyrirtækjaráðgjöf

Lögfræðingar PwC veita almenna lögfræðipjónustu sem og sérhæfða þjónustu á sviði skattaráðgjafar þ.m.t. ráðgjöf sem tengist virðisaukaskatti.

Fyrirtækjaráðgjöf PwC veitir alhliða ráðgjöf á sviði rekstrar, stjórnunar og sölu- og markaðsmála.



Lögfræði- og skatta- ráðgjöf

Jón Ingi Ingibergsson

Lögfræðingur
Sími 840 5342
jon.i.ingibergsson@is.pwc.com



Fyrirtækja ráðgjöf

Sigurður Óli Sigurðarson

Sérfræðingur
Sími 840 5349
sigurdur.sigurdarson@is.pwc.com

Starfsstöðvar PwC á Íslandi

Reykjavík
Skógarhlíð 12
105 Reykjavík
Sími: 550 5300

Akureyri
Glerárgata 30
600 Akureyri
Sími: 460 2400

Húsavík
Garðarsbraut 15
640 Húsavík
Sími: 464 1865

Selfoss
Sigtún 3
800 Selfoss
Sími: 482 3434

Hvolsvöllur
Dufpaksbraut 12
860 Hvolsvöllur
Sími: 551 1060





Gagnlegir tenglar

1. Ferðamálastofa

www.ferdamalastofa.is

Leyfi og löggjöf:

<https://thjonustugatt.ferdamalastofa.is>

2. Sýslumenn

Eyðublað fyrir rekstarleyfi til sölu gistingar og/eða veitingu veitinga

<http://www.syslumenn.is/eydublod/#>

3. Ríkisskattstjóri

Þjónustuvefur:

www.skattur.is

Almennur vefur:

www.rsk.is

4. Samgöngustofa

www.samgongustofa.is

5. Íslandsstofa

www.iceland.is

6. Bókunarsíður

Hér að neðan eru dæmi um nokkrar bókunarsíður þar sem viðskiptavinir geta sett inn umsagnir á hótelum og öðrum gistirýmum, veitingastöðum og ýmsum öðrum ferðamannastöðum.

www.tripadvisor.co.uk

www.booking.com

www.expedia.com

www.airbnb.com

www.hotwire.com

7. Sölukerfi og birgðakerfi

www.bokun.io

www.tourdesk.is

8. Upplýsingar um Ísland og íslenska ferðaþjónustu

www.visiticeland.com

9. Bókhald, uppgjör, ársreikningar, skattskil og ráðgjöf

www.pwc.is



PwC á Íslandi er aðili að alþjóðlegu neti sambærilegra fyrirtækja undir nafninu PwC og eru með starfsemi í 157 löndum með um 208.000 starfsmenn. Til samans mynda þessi fyrirtæki eitt stærsta net sjálfstæðra endurskoðunar- og ráðgjafafyrirtækja í heiminum.

Markmið okkar er að aðstoða viðskiptavinum við að:

- Auka verðmæti
- Stjórna áhættu
- Bæta árangur

Þjónusta félagsins er á eftirfarandi sviðum:

1. Endurskoðun og reikningskil
2. Viðskiptaþjónusta
3. Skatta- og lögfræðiráðgjöf
4. Fyrirtækjaráðgjöf
5. Innri endurskoðun og áhættustjórnun

PwC á Íslandi er ríflega 90 ára gamalt fyrirtæki og rekur stofnun sína til þess þegar endurskoðandinn Niels Manscher hóf rekstur endurskoðunarskrifstofu í eigin nafni í Reykjavík árið 1924.

Aðalskrifstofa félagsins er að Skógarhlíð 12 í Reykjavík en auk þess hefur félagið starfsstöðvar á Selfossi, Hvolsvelli, Húsavík og Akureyri.

