



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ  
FERÐAMÁLA

ICELANDIC TOURISM  
RESEARCH CENTRE



# Aðstæður erlends starfsfólks í ferðaþjónustu

## Sjónarhorn stéttarféлага og starfsfólks

Íris Hrund Halldórsdóttir  
Magnfríður Júlíusdóttir  
2020

© Rannsóknamiðstöð ferðamála 2020

Útgefandi: Rannsóknamiðstöð ferðamála, Borgum v/ Norðurlóð, IS-600 Akureyri  
Netfang: [rmf@rmf.is](mailto:rmf@rmf.is)  
Veffang: [www.rmf.is](http://www.rmf.is)

Titill: Aðstæður erlends starfsfólks í ferðaþjónustu: Sjónarhorn stéttarféлага og starfsfólks

Höfundar: Íris Hrund Halldórsdóttir og Magnfríður Júlíusdóttir

Kápa: Ásprent-Stíll og Rannsóknamiðstöð ferðamála

Númer: RMF-S-04-2020  
ISBN: 978-9935-437-00-7  
ISSN: 1670-8857

Forsíðumynd: Samstöðufundur á Austurvelli © Magnfríður Júlíusdóttir

Öll réttindi áskilin. Skýrslu þessa má ekki afrita með neinum hætti, svo sem með ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða á annan sambærilegan hátt, að hluta eða í heild, án skriflegs leyfis útgefanda

---



## EFNISYFIRLIT

1	Inngangur.....	3
2	Hraður vöxtur ferðapjónustunnar.....	6
3	Gögn og aðferðir .....	9
3.1	Viðtöl.....	9
3.1.1	Fulltrúar stéttarféлага .....	9
3.1.2	Erlendir starfsmenn.....	10
3.2	Talnegögn um starfsfólk í ferðapjónustu .....	12
4	Niðurstöður.....	13
4.1	Fjöldi, dreifing og uppruni erlends starfsfólks í íslenskri ferðapjónustu .....	13
4.2	Reynsla og sýn stéttarféлага og erlends starfsfólks .....	20
4.2.1	Kjarasamningar: Algeng brot og átakalínur.....	21
4.2.2	Munur á milli fyrirtækja .....	31
4.2.3	Húsnæðismál.....	34
4.3	Ótti við að sækja rétt sinn og reynsla af þjónustu stéttarféлага .....	40
4.3.1	Upplýsingaleit um réttindi og reynsla erlendra starfsmanna.....	41
4.3.2	Fjölbreytni erlends starfsfólks í ferðapjónustu .....	44
4.3.3	Gagnrýni á aðgerðaleyfi stjórnvalda og stofnana .....	47
4.4	Starfsmannamál ábyrgðar og sjálfbærrar ferðapjónustu .....	50
5	Umræður og ályktanir.....	54
6	Lokaorð .....	60
7	Heimildaskrá .....	61
8	Viðaukar.....	64
8.1	Viðauki 1 – Einkennandi greinar ferðapjónustunnar .....	64

## LISTI YFIR MYNDIR OG TÖFLUR

Mynd 1. Fjöldi og fjölgun ferðamanna, 2008-2019 .....	6
Mynd 2. Fjöldi og hlutfallsleg fjölgun fyrirtækja í ferðaþjónustu eftir stærð 2008-2017 .....	7
Mynd 3. Fjöldi starfandi í ferðaþjónustu og hlutfall ferðaþjónustu af vinnumarkaðnum, 2008-2019 .....	7
Mynd 4. Fjöldi erlenda ríkisborgara starfandi í ferðaþjónustu 2008-2019 .....	13
Mynd 5. Fjöldi erlends starfsfólks í mismunandi undirgreinum ferðaþjónustunnar árið 2019 .....	14
Mynd 6. Hlutfall erlendra ríkisborgara í einkennandi greinum ferðaþjónustunnar 2008-2019 .....	15
Mynd 7. Ríkisfang erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu á Íslandi, árið 2019. ....	16
Mynd 8. Kynjaskipting erlendra ríkisborgara í ferðaþjónustu 2008-2019 .....	17
Mynd 9. Aldurs- og kynjaskipting erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu árin 2018-2019 .....	18
Mynd 10. Hlutfall erlendra ríkisborgara eftir landsvæðum, 2019 .....	20
Tafla 1. Viðtöl hjá stéttarfélögum, 2018 og 2019 .....	10
Tafla 2. Skipting viðmælenda og fjöldi eftir upprunasvæðum .....	11
Tafla 3. Fjöldi starfandi erlendra ríkisborgara í ferðaþjónustu eftir landsvæðum, 2011-2019 .....	19

## 1 INNGANGUR

Ferðaþjónusta er vinnuafsfrek atvinnugrein og með miklum vexti íslenskrar ferðaþjónustu urðu ferðaþjónustufyrirtæki að leita út fyrir landsteinana að starfsfólki. Innflytjendum fjölgaði hratt á þessu þensluskeiði ferðaþjónustunnar og voru þeir orðnir rúm 19% af starfandi á íslenskum vinnumarkaði árið 2019 (Hagstofa Íslands, 2019e). Þegar grunnur var lagður að rannsókninni sem hér um ræðir voru árið 2018 var lítið búið að rannsaka málefni viðkomandi erlendu vinnuafla í ferðaþjónustu hérlandis. Stöku blaðagreinar með viðtölum við einstaklinga í þessum hópi gáfu þó vísbendingar um að víða væru kjör og vinnuaðstæður ekki í samræmi við leikreglur á íslenskum vinnumarkaði og við kjarasamninga.

Umræða um brotastarfsemi tengda erlendu starfsfólki á íslenskum vinnumarkaði, þar sem ferðaþjónusta bættist í hópinn með byggingarverktökum og starfsmannaleigum, tók kipp í október 2018 eftir að sjónvarpsþátturinn Kveikur fjallaði um þessa svörtu hlið á vinnumarkaðnum (RÚV, 2018). Í kjölfarið var myndaður samstarfshópur ráðuneyta, stofnana og aðila vinnumarkaðarins sem setti fram ýmsar tillögur um aðgerðir til að draga úr félagslegum undirboðum og brotastarfsemi á vinnumarkaði (Félagsmálaráðuneytið, 2019). Skömmu síðar gáfu Samtök ferðaþjónustunnar (SAF) út sína sýn á hvað leggja þyrfti mesta áherslu á varðandi brotastarfsemi í ferðaþjónustu og beindust sjónir þar einkum að félagslegum undirboðum og brotum erlendra fyrirtækja, sem skekktu samkeppnisstöðu í greininni hér á landi (SAF, 2019). Síðar á árinu bættist við rannsókn hagdeildar Alþýðusambands Íslands (ASÍ, 2019) á því hvaða hópar yrðu mest fyrir launaþjófnaði í nokkrum stórum aðildarfélögum sambandsins. Vísaði hugtakið launaþjófnaður til ásetnings eða vítaverðs gáleysis atvinnurekanda, sem hefur fé af launafólki með því að virða ekki réttindi starfsmanna samkvæmt lögum og kjarasamningum. Af þeim 768 kröfum sem rannsóknin náði til um innheimtu á vangreiddum launum var hæst hlutfall eftir atvinnugreinum að finna í rekstri gististaða og veitingarekstri eða um 38% og 7 prósent til viðbótar í öðrum undirgreinum ferðaþjónustu. Rúmlega helmingur allra krafna voru fyrir hönd erlends launafólks, sem var einungis um fjórðungur félagsmanna viðkomandi stéttarfélaga (ASÍ, 2019). Niðurstöðurnar sýndu að erlent starfsfólk í fjölmennustu undirgreinum ferðaþjónustunnar er líklegara til að verða fyrir brotum á vinnumarkaði en aðrir hópar.

Fljótlega eftir að Ísland varð hluti af Evrópska efnahagssvæðinu (EES) árið 1994, fór verkalýðshreyfingin að vinna markvisst að því að hindra neikvæð áhrif af frjálstri för launafólks og fyrirtækja innan EES á viðtekna reglur og kjör á íslenskum vinnumarkaði (Sumarliði R. Ísleifsson, 2013). Einn liður í því var samkomulag á milli ASÍ og Samtaka atvinnulífsins (SA) frá 2004 um útlendinga á íslenskum vinnumarkaði. Þar var kveðið á um að það væri sameiginlegt

viðfangsefni aðila vinnumarkaðarins að fyrirtæki færu eftir umsömdum kjarasamningum við ráðningar á erlendu starfsfólki, m.a. til að viðhalda eðlilegri samkeppnisstöðu á milli fyrirtækja. Fimmtán árum síðar, í apríl 2019, er þetta samkomulag sett til upprifjunar aftast í núgildandi kjarasamning SA og Starfsgreinasambands Íslands (SGS), sem nær til meirihluta starfsfólks í ferðaþjónustu. Sjá má samninginn á vef SA (2019).

Eins og víða um heim gætti aukinna áhrifa markaðshyggju á Íslandi undir lok 20. aldar og þurfti verkalýðshreyfingin að verja áunnin réttindi launafólks á 20. öldinni, þar sem m.a. var tekist á um aðild að stéttarfélögum (Sumarliði R. Ísleifsson, 2013). Í evrópskum samanburði á þróun aðildar launafólks að stéttarfélögum og kjarasamningum, í 32 löndum á tímabilinu 2000-2016, er Ísland í efsta sæti með um 90% aðild 2016 og að kjarasamningar ná til 92% starfsfólks á vinnumarkaði (Vandaele, 2019). Til samanburðar hafa umbreytingar í austur- og miðhluta Evrópu í kjölfar falls Berlínamúrsins haustið 1989, leitt til mikillar hnignunar á styrk stéttarfélaganna. Í Póllandi náðu kjarasamningar að meðaltali til 17% af vinnumarkaði á tímabilinu 2010-2016 og einungis 10% vinnumarkaðarins í Litháen (Vandaele, 2019). Þessi tvö lönd eru tekin hér sem dæmi þar sem stærstu hópar erlends starfsfólks í ferðaþjónustu á Íslandi koma frá þessum tveimur löndum (sjá kafla 4.1).

Stéttarfélög eiga oft í erfiðleikum með að ná til mismunandi hópa erlends farandverkafólks sem stoppa stutt við, og til þeirra sem snúa reglulega aftur til starfa í ferðaþjónustu eða verða innflytjendur til lengri tíma. Á það m.a. við í Noregi að þrátt fyrir að löng hefð sé þar fyrir almennri þátttöku í stéttarfélögum og samningum um kaup og kjör á milli aðila vinnumarkaðarins (Underthun og Jourshus-Lier, 2018).

Fræðimenn sem rannsakað hafa starfsfólk í ferðaþjónustu hafa í vaxandi mæli sett rannsóknir sínar í víðara samhengi breytinga á vinnumarkaði og aukins hreyfanleika fólks í vinnuleit á milli landa (t.d. MacDowell, Batnitzky og Dyer, 2009; Jordhus-Lier og Underthun, 2014; Baum, Kralj, Robinson og Solnet, 2016; Ioannides og Zampoukos, 2018). Nánar er tengt við þá umræðu í bókarkafli sem byggir á sömu rannsókn og kynnt er hér (Magnfríður Júlíusdóttir og Íris H. Halldórsdóttir (í prentun). Gagnrýnin umræða um stöðu starfsfólks í ferðaþjónustu, er í auknum mæli tengd við Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna (Robinson og fl., 2019). Þar hafa áherslur Alþjóðavinnuástandstofnunarinnar (ILO) á mannsæmandi vinnu (decent work) orðið liður í áttunda markmiðinu. Þar er horft til mannsæmandi vinnu sem hluta af sjálfbærum hagvexti, í undirmerki sem fjallar um mikilvægi þess að standa vörð um réttindi á vinnumarkaði og huga í því sambandi sérstaklega að farandverkafólki, ekki síst konum í þeim hópi (Félag Sameinuðu þjóðanna á Íslandi, e.d.).

Margar íslenskar rannsóknir er að finna um innflytjendur í íslensku samfélagi og á vinnumarkaði. Í nýlegri rannsókn er sjónum beint að ótryggri stöðu farandverkafólks á vinnumarkaði með hugtakinu harkvinna (Unnur Dís Skaptadóttir og Anna Wojtynska, 2019). Einnig var gerð greining á auglýsingum eftir sjálfboðaliðum í ýmis konar störf og þar var um þriðjungur auglýsinganna frá fyrirtækjum í ferðaþjónustu (Guðbjörg L. Rafnsdóttir, Jónína Einarsdóttir og Ragnhildur Guðmundsdóttir, 2019). Hallfríður Þórarinsdóttir (2019) rannsakaði félagslega lagskiptingu eftir m.a. uppruna í þremur undirgreinum ferðaþjónustunnar, þ.e. gististöðum, bílaleigum og hjá rútufyrirtækjum. Í kjölfar skýrslu ASÍ (2019) voru tekin viðtöl við nokkra erlenda starfsmenn, m.a. í ferðaþjónustu, um reynslu af brotum á vinnumarkaði og samskiptum við stéttarfélög (Nanna Hermannsdóttir, 2019). Tvær meistaraaritgerðir frá 2019 beina einnig sjónum að erlendum starfsmönnum í ferðaþjónustu. Rannsókn Margrétar Wendt (2019) snéri að erlendum starfsmönnum á hótélum utan höfuðborgarsvæðisins og Paulína Neshybová (2019) horfði til starfsmanna sem unnu í framlínunni á hótélum.

Meginmarkmið rannsóknarinnar sem hér er kynnt var að fá meiri innsýn í starfsumhverfi erlends starfsfólks í ferðaþjónustu á Íslandi, í gegnum þekkingu stéttarféлага úr vinnustaðaeftirliti og aðstoð við fólk úr þessum hópi. Við leituðum einnig dýpri skilnings á aðstæðum starfsfólksins út frá reynslu nokkurra erlendra starfsmanna. Auk viðtalshluta rannsóknarinnar var farið í greiningu á tölulegum gögnum frá Hagstofu Íslands til að fá svör við því hverjir væru að koma til starfa í ferðaþjónustunni. Hvaðan berst okkur þessi liðsauki og hvar starfa þau innan atvinnugreinarinnar og eftir landshlutum?

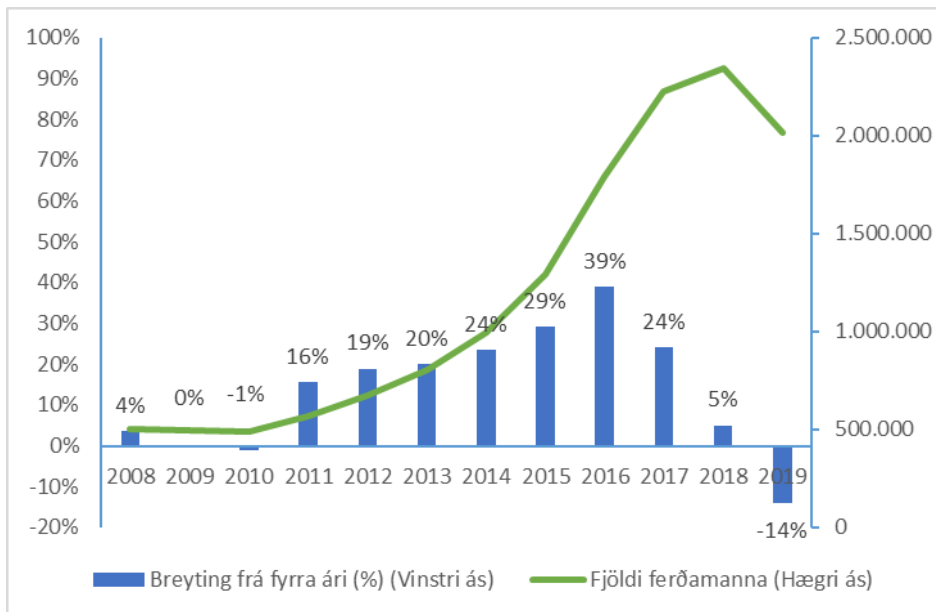
Styrkur fékkst úr Minningarsjóði Eðvarðs Sigurðssonar, sem er í vörslu ASÍ, til að afla gagna fyrir rannsóknina 2018 og úr Þróunarsjóði innflytjendamála, 2019, til að safna gögnum í fleiri landshlutum.

Viðmælendum okkar er sérstaklega þakkað fyrir að gefa sér tíma í viðtal og deila af þekkingu sinni og reynslu.



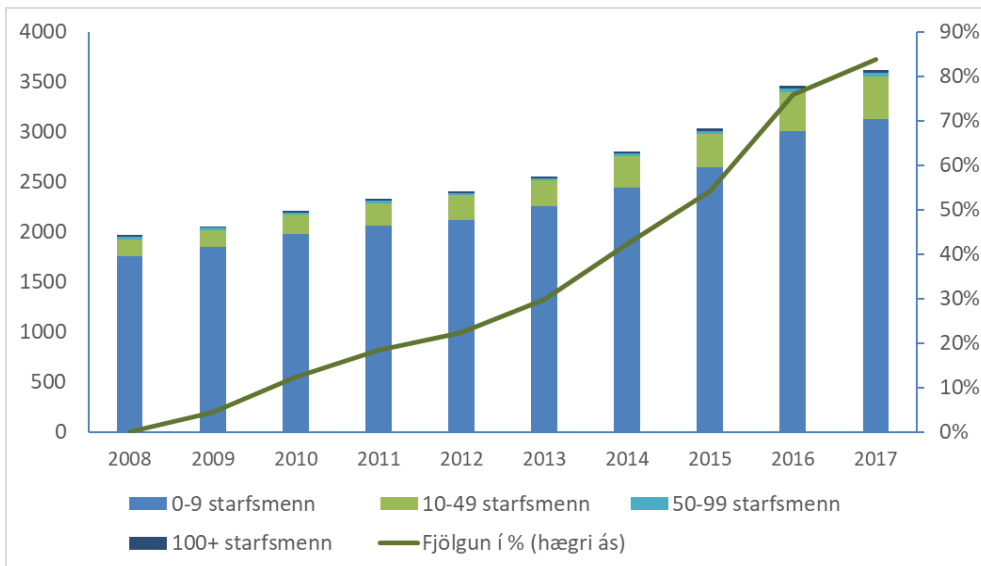
## 2 HRAÐUR VÖXTUR FERÐAÞJÓNUSTUNNAR

Ferðaþjónustan var áberandi í umræðu um endurreisn á íslensku hagkerfi eftir fjármálahrunið 2008 (Gunnar P. Jóhannesson og Edward Huijbens, 2010). Allt frá hruni og til 2018 var vöxtur ferðaþjónustu mikill og jókst fjöldi ferðamanna sem komu hingað til lands frá hálfri milljón árið 2009 í 2,3 milljónir árið 2018 (Ferðamálastofa e.d.). Á árunum 2011 til 2017 var árleg fjölgun ferðamanna 15-39% og mest aukning frá 2015-2016 (sjá mynd 1).



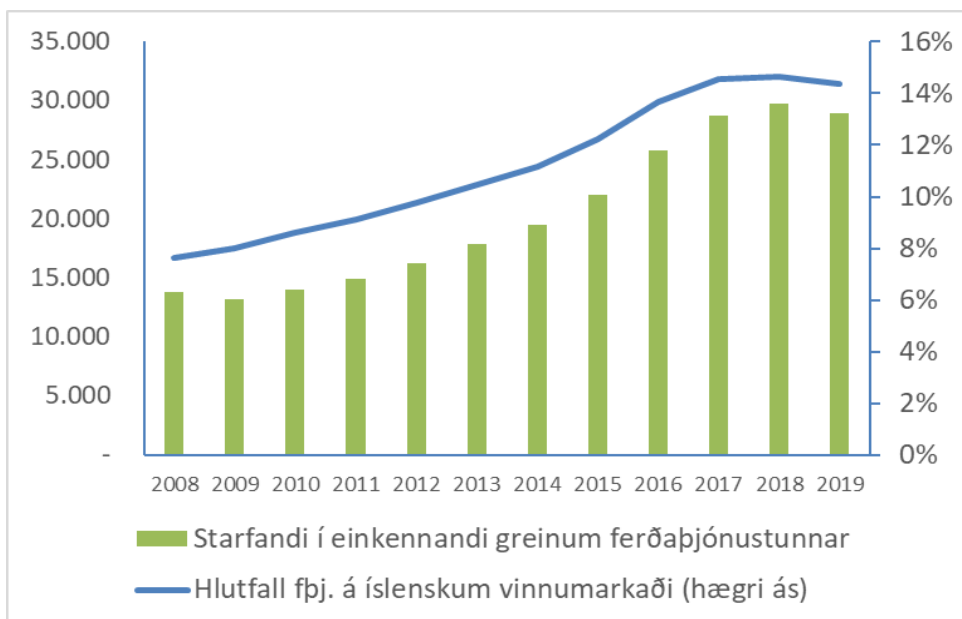
Mynd 1. Fjöldi og fjölgun ferðamanna, 2008-2019 (Ferðamálastofa. e.d.)

Atvinnuleysi jókst í kjölfar fjármálahrunsins og sáu margir tækifæri í ferðaþjónustu þegar ferðamenn fóru að streyma til landsins. Fyrirtækjum í greininni fjölgaði úr 1.969 árið 2008 í 3.620 árið 2017, sem er um 84% vöxtur (sjá mynd 2). Vöxtur ferðaþjónustunnar í hagkerfinu var umfram vöxt annara atvinnugreina (Hagstofa Íslands, 2018). Á Íslandi, eins og annarstaðar, einkennist ferðaþjónusta af fjölda lítilla fyrirtækja með fáum starfsmönnum (Buhalis og Costa, 2006). Eins og sjá má á mynd 2 voru árið 2017, 31 fyrirtæki í íslenskri ferðaþjónustu með meira en 100 starfsmenn en 3.124 fyrirtæki voru með 0-9 starfsmenn (Hagstofa Íslands, 2018).



Mynd 2. Fjöldi og hlutfallsleg fjölgun fyrirtækja í ferðapjónustu eftir stærð 2008-2017 (Hagstofa Íslands, 2018)

Margar áskoranir fylgdu hröðum vexti greinarinnar fyrir hagkerfið og vinnumarkaðinn. Fjöldi þeirra sem vann í ferðapjónustu í aðalstarfi, tvöfaldaðist á sjö ára tímabili (sjá mynd 3) og samkvæmt tölum af vef Hagstofunnar voru starfsmenn ferðapjónustu tæp 15% af vinnumarkaðnum árið 2018 miðað við 8% árið 2009. Tók ferðapjónustan bæði framúr framlleiðslu og heildsölu og smásölu í fjölda starfsmanna (Hagstofa Íslands, 2020). Árið 2018 var hlutfall starfandi í ferðapjónustu héraendis það hæsta í OECD ríkjunum. Næst kom Spánn þar sem tæp 14% á vinnumarkaði störfuðu í ferðapjónusta (OECD, 2020).



Mynd 3. Fjöldi starfandi í ferðapjónustu og hlutfall ferðapjónustu af vinnumarkaðnum, 2008-2019 (Hagstofa Íslands, 2020)

Með vexti ferðaþjónustunnar jókst hlutfall innflytjenda á íslenskum vinnumarkaði hratt og voru innflytjendur um 19% þeirra sem störfuðu hér árið 2019, en voru 9% árið 2010. Atvinnuþátttaka innflytjenda er mikil (ASÍ, 2019), sem ræðst m.a. af því að flestir innflytjendur eru á aldrinum 20-49 ára, þ.e. fólk á vinnualdri og lágt hlutfall barna og eldra fólks (Hagstofa Íslands, 2019a). Hlutfall innflytjenda<sup>1</sup> í einkennandi greinum ferðaþjónustunnar óx úr 15% árið 2010 í 36% 2019 (Hagstofa Íslands, 2020). Á árinu 2019 fækkaði þeim sem störfuðu í einkennandi greinum ferðaþjónustunnar í fyrsta skiptið frá 2009.

Þessi mikla aukning erlends starfsfólks í íslenskri ferðaþjónustu felur í sér margvíslegar áskoranir, eins og skýrt verður nánar í niðurstöðum okkar.

---

<sup>1</sup> Í þessum tölum er miðað við fjölda innflytjenda sem eru launþegar. Þeir sem starfa sjálfstætt eru ekki taldir með. Skilgreining Hagstofu Íslands á innflytjenda er einstaklingur sem fæddur er erlendis og á það einnig við um báða foreldra, afa og ömmur. Langstærsti hluti innflytjenda á Íslandi eru erlendir ríkisborgarar, 88% árið 2019 (Hagstofa Íslands, 2019d, c). Mun færri innflytjendur eru íslenskir ríkisborgarar.

### 3 GÖGN OG AÐFERÐIR

Í þessari rannsókn var beitt blandaðri rannsóknaraðferð og fólst gagnaöflun annars vegar í skipulögðum viðtölum og hins vegar í greiningu talnagagna. Í vettvangsferðum tengdum viðtölum áttum við einnig óformlegar samræður við erlenda og íslenska starfsmenn og eigendur ferðaþjónustufyrirtækja. Í vettvangsferð á Keflavíkurflugvöll gengum við t.d. á milli bílaleiga og ræddum við starfsfólk í afgreiðslu.

Ákveðið var að horfa til svæða utan höfuðborgarsvæðisins, en þar eru áskoranir í þróun ferðaþjónustu nokkuð aðrar en á höfuðborgarsvæðinu. Einnig hefur þróunin verið misjöfn eftir svæðum. Oft þarf rekstraraðili ferðaþjónustu á landsbyggðinni að útvega húsnæði fyrir starfsfólk og aðgengi að starfsfólki í ferðaþjónustustörf á svæðinu getur verið minna. Fjarlægðir milli staða eru oft miklar, sem getur ýtt undir einangrun starfsfólks. Rannsóknir á starfsumhverfi ferðaþjónustunnar hér á landi hafa verið mjög miðaðar að starfsumhverfi einstakra fyrirtækja og starfsgreina og oftast gerðar á höfuðborgarsvæðinu (Íris Hrund Halldórsdóttir, 2019). Í þessari rannsókn er reynt að fá fjölpætta innsýn í starfsumhverfi erlends starfsfólks í ferðaþjónustu á landsbyggðunum.

#### 3.1 Viðtöl

Viðtölin við fulltrúa stéttarfélaganna og við erlenda starfsfólkið voru tekin á tímabilinu júní 2018 til október 2019. Við tvær sem unnum rannsóknina tókum öll viðtöl sjálfar, ýmist saman eða sitt í hvoru lagi.

##### 3.1.1 Fulltrúar stéttarféлага

Tekin voru þrettán viðtöl við 20 fulltrúa átta stéttarféлага á flestum landsvæðum fyrir utan höfuðborgarsvæðið. Kynjaskiptingin var nánast jöfn, níu konur og ellefu karlar. Stéttarfélögin sem haft var samband við eru svæðisbundin félög sem standa vörð um kjaramál meirihluta starfsmanna í ferðaþjónustu á sínu svæði. Haft var samband við skrifstofur félaganna og óskað eftir viðtali við starfsfólk, þar með talið starfsmenn sem sinna vinnustaðaheimsóknum fyrir hönd félagsins. Í öllum tilvikum voru formenn félaganna meðal viðmælenda. Í töflu 1 má sjá lista yfir stéttarfélögin sem rannsóknin náði til og upplýsingar um fjölda viðmælenda eftir landsvæðum og stöðum, auk ártals og sem segir til um hvenær viðtölin voru tekin.

Tafla 1. Viðtöl hjá stéttarfélögum, 2018 og 2019

LANDSVÆÐI	STÉTTARFÉLÖG	ÁR:STAÐUR	VIÐMÆLENDUR
Suðurland	Báran stéttarfélag (1)	2018: Selfoss	3
	Verkalýðsfélag Suðurlands (2)	2018: Hella	3
Suðurnes	Verkalýðs- og sjómannafélag Keflavíkur og nágrennis (VSFK)	2018: Reykjanesbær	2
Vesturland	Verkalýðsfélag Snæfellinga (1)	2019: Ólafsvík	2
	Stéttarfélag Vesturlands (2)	2019: Borgarnes	2
Vestfirðir	Verkalýðsfélag Vestfirðinga	2018: Ísafjörður	3
Norðurland	Framsýn stéttarfélag	2019: Húsavík	2
Austurland	AFL Starfsgreinafélag	2019: Höfn, Egilsstaðir og Vopnafjörður	3

Í viðtölunum var stuðst við viðtalsramma, sem var opinn og tækifæri til að fylgja eftir efni sem viðmælendur vildu leggja áherslu á. Viðtölin voruð allt frá hálf tíma upp í tvo tíma. Þau voru öll hljóðrituð og síðan afrituð fyrir greiningu. Í framsetningu á niðurstöðum eru beinar tilvitnanir tengdar við ákveðið stéttarfélag með tilvísun í svæði og númer þar sem tekin voru viðtöl við starfsmenn tveggja félaga starfandi í sama landshluta.

### 3.1.2 Erlendir starfsmenn

Til að fá innsýn í reynslu erlendra starfsmanna sem hingað koma til þess að vinna í ferðaþjónustu, voru tekin skipulögð viðtöl við 13 einstaklinga með erlent ríkisfang. Einnig áttum við styttri samræður við sex erlenda starfsmenn á vinnustað. Skipulögðu viðtölin voru öll tekin utan vinnustaðar viðkomandi einstaklings.

Reynt var að ná til starfsmannanna án þess að fara í gegnum atvinnurekandann og var einungis eitt viðtal tekið eftir ábendingu frá vinnuveitanda. Til að ná í viðmælendur var byrjað á að dreifa kynningarbréfi á ensku á ferð um flugvallarsvæðið í Keflavík þar sem rannsóknin var kynnt og óskað eftir viðmælendum. Kynningarbréf voru skilin eftir á kaffistofum eða öðru svæðum sem starfsmenn koma saman. Sú aðferð gafst ekki vel og barst einungis eitt svar. Tvisvar var auglýst eftir viðmælendum á fésbókarsíðum fyrir erlent fólk í íslensku samfélagi. Óskað var eftir starfsfólki í ferðaþjónustu með reynslu af starfi utan höfuðborgarsvæðisins. Sjö

svör bárust og var ákveðið að tala við fjóra einstaklinga sem unnu á svæðum áætlaðra vettvangsferða. Hluti viðmælenda fékkst í gegnum tengslanet, bæði rannsakenda og erlendra starfsmanna sem tekin voru viðtöl við.

Lagt var upp með einfaldan viðtalsramma með opnum spurningum um t.a.m. reynslu af störfum í ferðaþjónustu á Íslandi, hvernig viðkomandi fékk vinnuna og ástæðu komu til Íslands. Einnig var rætt um tengsl við verkalýðsfélög og reynslu af þeim. Viðtölin fóru fram á ensku og tóku þau flest um eina klukkustund. Þau voru hljóðrituð og síðan afrituð. Viðtölin gengu vel, fólkið var opið og til í samtalið.

Markvisst var reynt að fá viðmælendur frá mismunandi löndum og kynjum, til að endurspegla fjölbreytileika innan hópsins sem kemur hingað til starfa í ferðaþjónustu. Einnig var reynt að fá fólk í viðtal úr mismunandi undirgreinum ferðaþjónustunnar og starfandi í bæði litlum og stórum fyrirtækjum. Kynjaskipting í formlegu viðtölunum var nánast jöfn, sex karlar og sjö konur. Þegar horft er til skiptingar eftir upprunasvæðum sést að flestir viðmælendur voru frá löndum í Austur-Evrópu eða samtals fimm (sjá töflu 2). Viðmælendur voru á aldrinum 25-32 ára og voru flestir með háskólamenntun eða fagmenntun eftir grunnnám. Starfsaldur í ferðaþjónustu á Íslandi var allt frá fáeinum mánuðum í um fimm ár.

Tafla 2. Skipting viðmælenda og fjöldi eftir upprunasvæðum

UPPRUNASVÆÐI	FJÖLDI
	VIÐMÆLENDA
A-Evrópa	5
V-Evrópa	3
N-Evrópa	2
S-Evrópa	1
N-Ameríka	2

Í framsetningu á niðurstöðum er vísað til upprunalandsvæða, í stað einstakra landa, til að draga úr líkum á að hægt sé að greina við hvern viðtalið er tekið. Viðmælendur unnu sumir hverjir á litlum stöðum og eru hvorki vinnustaðir né landfræðileg staðsetning vinnustaða tiltekin vegna persónuverndarsjónarmiða. Númer við upprunasvæði er merking okkar á viðtölum í gagnaskrá. Notuð eru tilbúin nöfn þegar að vísað er í sögu ákveðinna viðmælenda.

### 3.2 Talnagögn um starfsfólk í ferðaþjónustu

Leitað var í gagnagrunna Hagstofu Íslands og sótt um sérútkýrslu talnagagna um erlenda ríkisborgara sem störfuðu í ferðaþjónustu árin 2008-2019. Takmörkuð úrvinnsla gagnanna er aðgengileg á vef Hagstofunnar. Fyrst var óskað eftir gögnum sumarið 2018 og svo uppfærðum gögnum vorið 2020. Upplýsingar voru fengnar um aldur, kyn, ríkisfang, og skiptingu eftir einkennandi greinum ferðaþjónustunnar og landsvæði. Í útkýrslu frá 2018 voru aðeins afhent gögn um launþega í ferðaþjónustu. Í þessari skýrslu er unnið með gögnin frá 2020, sem sýna bæði launþega og einyrkja sem eru skráðir í ferðaþjónustu í aðalstarfi eða aukastarfi. Tölur um fjölda einyrkja í ferðaþjónustu eru á reiki þar sem allur gangur er á því hvernig einyrkjar skrá starfsemi sína. Vakin er athygli á því að ef einstaklingur sem vinnur í aðalstarfi innan ferðaþjónustunnar er líka í aukastarfi í greininni, er viðkomandi tvítalinn. Ekki var mögulegt að fá á hreint hversu margir frá hverju landi voru skráðir í bæði aðalstarf og aukastarf í ferðaþjónustu tiltekið ár.

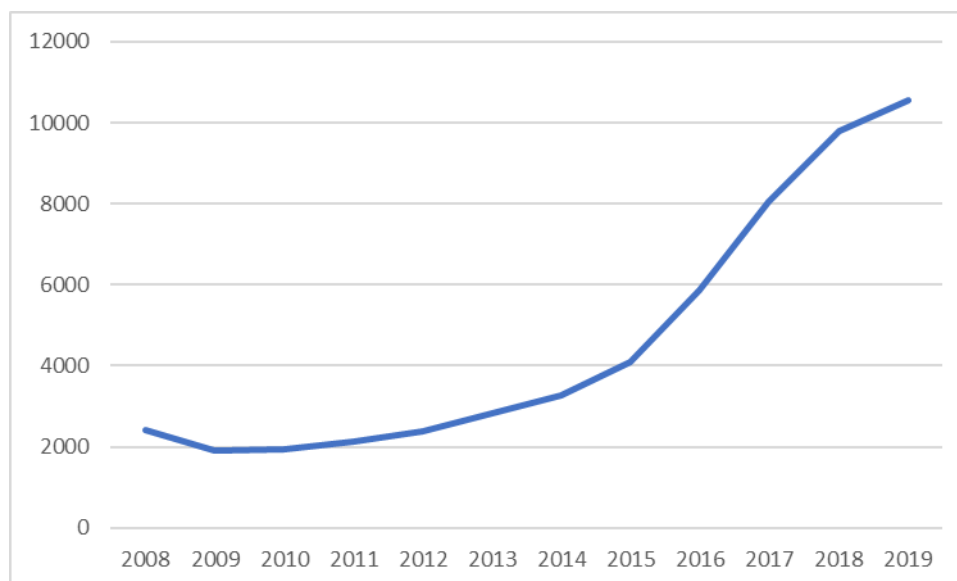
Mikilvægt er að nefna að við ítarlegri úrvinnslu Hagstofunnar var gildum sleppt þegar fjöldi starfsmanna var undir fimm, vegna persónuverndarsjónarmiða. Það gat t.d. komið upp við aldursgreiningu eftir landsvæðum. Gögn um upprunaland starfsfólks í ferðaþjónustu voru fyrir landið allt en ekki flokkuð eftir landshlutum.

Hvort starf sé skráð í ferðaþjónustu fer eftir skráningu viðkomandi fyrirtækis í atvinnugreinaflokkum í fyrirtækjaskrá. Stuðst er við atvinnugreinaflokkunina ÍSAT2008 (Hagstofa Íslands, 2009). Í gagnasafninu eru aðeins þeir sem uppfylla skilyrði um að hafa fengið greidd laun frá fyrirtækjum með ÍSAT númer sem sýnd eru í viðauka 1.

## 4 NIÐURSTÖÐUR

### 4.1 Fjöldi, dreifing og uppruni erlends starfsfólks í íslenskri ferðapjónustu

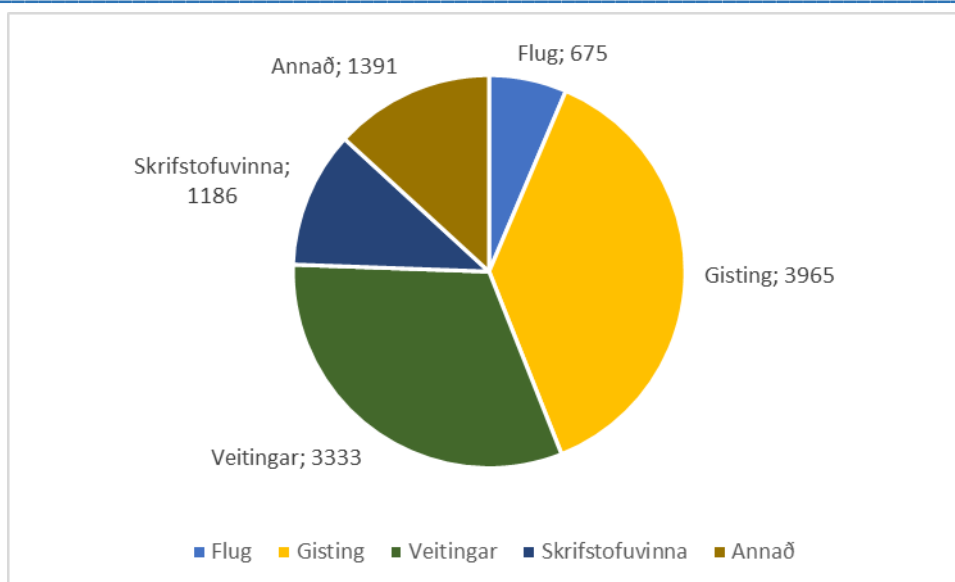
Fjöldi erlendra ríkisborgara sem unnu í íslenskri ferðapjónustu árin 2008-2019, fór úr því að vera 2.427 árið 2008 í 10.551 árið 2019 (sjá mynd 4). Er það aukning um 435%. Aukningin var mest á árunum 2016-2018, en þá fjölgaði í kringum tvö þúsund á milli ára. Það hægðist hins vegar töluvert á aukningunni árið 2019, þegar erlendum ríkisborgurum í íslenskri ferðapjónustu fjölgaði um 744 í stað um tvö þúsund árið áður.



Mynd 4. Fjöldi erlendra ríkisborgara starfandi í ferðapjónustu 2008-2019 (Hagstofa Íslands, e.d.)

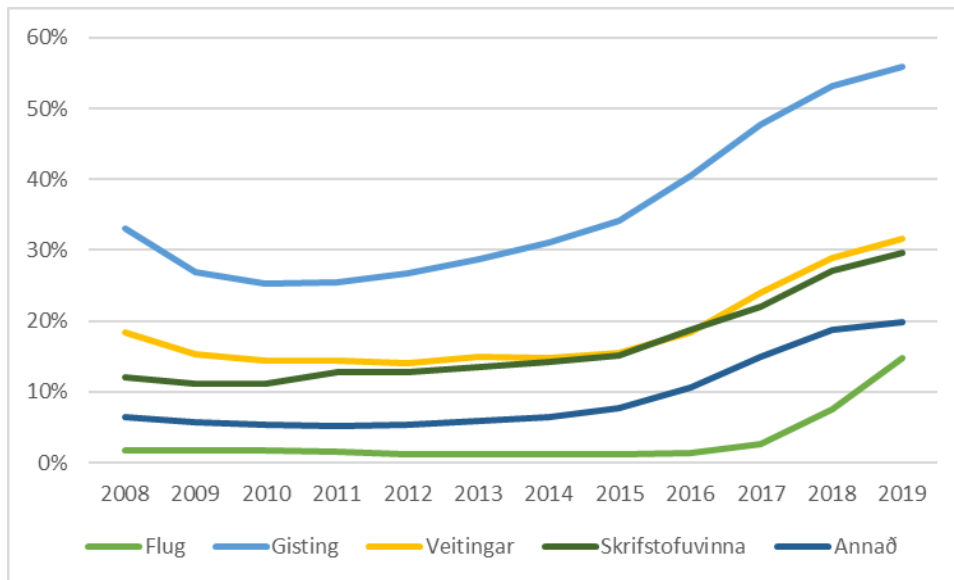
Flestir hinna erlendu ríkisborgara starfa í gisti- og veitingageiranum. Árið 2019 störfuðu 3.965 við gistingu og 3.333 í veitingastörfum (sjá mynd 5). Voru um 70% erlendra ríkisborgara starfandi í þessum stærstu undirgreinum ferðapjónustunnar, um 38% í gistigeiranum og 32% við veitingar. Um 11% störfuðu hjá ferðaskrifstofum, ferðaskipuleggjendum og bókunarþjónustu og 6,4% í flugi.





**Mynd 5. Fjöldi erlends starfsfólks í mismunandi undirgreinum ferðaþjónustunnar árið 2019 (Hagstofa Íslands, e.d.)**

Á tímabilinu 2008 til 2019 jókst hlutfall erlendra ríkisborgara í öllum undirgreinum ferðaþjónustunnar (sjá mynd 6). Öll árin hefur hlutfallið verið hæst í gistigeiranum og var skiptingin þar árið 2019, 56% starfsfólks erlendir ríkisborgarar og 44% íslenskir ríkisborgarar. Hlutfall erlendra ríkisborgara hefur verið lægst í fluginu. Var 1-3% á árunum 2008-2017, en tók svo stökk 2018 upp í 7% og fór í 15% árið 2019. Ekki er hægt að ráða af gögnunum hvað skýrir þessa þróun. Í veitingageiranum lækkaði hlutfallið í kjölfar fjármálahrunsins en fór síðan vaxandi frá 2015 og nær 32% árið 2019. Hlutfall erlendra ríkisborgara í skrifstofuvinnu fylgir svipaðri þróun og veitingageirinn. Greining á gögnum sýnir að fjöldi Íslendinga sem vinnur í ferðaþjónustu hefur dregist saman í öllum undirgreinum ferðaþjónustunnar frá 2018, nema í flugi þar sem fækkaði fyrst 2019. Frá árinu 2017 til 2019 fækkaði íslenskum ríkisborgurum um 2.300 í ferðaþjónustunni, á sama tíma og erlendum ríkisborgurum fjölgaði um 2.486 (Hagstofa Íslands, e.d.).



**Mynd 6. Hlutfall erlendra ríkisborgara í einkennandi greinum ferðaþjónustunnar 2008-2019 (Hagstofa Íslands, e.d.)**

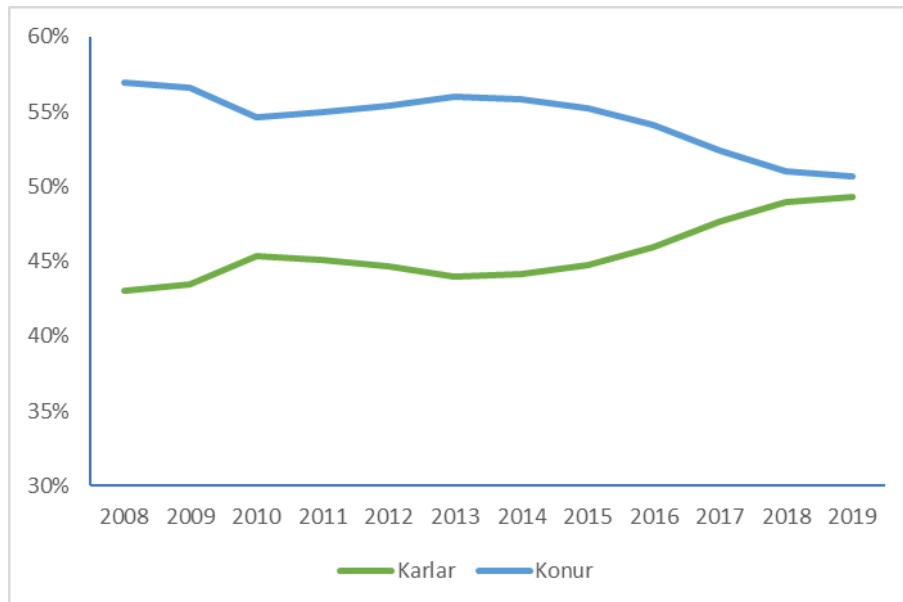
Við túlkun á þróun starfandi fólks í greininni, þarf að hafa í huga að tölurnar segja ekkert um hversu marga tíma fólk vinnur. Það nægir að hafa greitt skatt af launum hjá fyrirtæki sem flokkast undir ferðaþjónustu. Nemi sem vinnur nokkrar vaktir með skóla, telur jafnt og starfsmaður sem vinnur langan vinnudag allt árið.

Þeir erlendu ríkisborgarar sem koma til Íslands og vinna í ferðaþjónustu eru víða að. Árið 2019 voru fimm eða fleiri einstaklingar frá 74 löndum skráðir sem starfandi í ferðaþjónustu. Langflestir eru ríkisborgarar á Evrópska efnahagssvæðinu (EES) og meirihlutinn frá ríkjum í austur- og miðhluta Evrópu sem gengu í Evrópusambandið (ESB) árið 2004. Þar á meðal eru Pólland, Litháen, Tékkland, Slóvakía og Ungverjaland. Síðustu ár hefur fólki fjölgað frá suðurhluta Evrópu, þar sem atvinnuleysi í sumum löndum hefur verið um þrjátíu prósent meðal ungs fólks (OECD, 2019). Frá því svæði koma flestir frá Spáni, Portúgal og Ítalíu. Fjölgun er einnig frá löndum sem komu seinna í ESB, t.a.m. Rúmenía (árið 2007) og Króatía (árið 2013). Langstærsti einstaki hópurinn er frá Póllandi (sjá mynd 7). Árið 2019 voru pólskir ríkisborgarar sem störfuðu í ferðaþjónustu á Íslandi um fjögur þúsund og næstfjölmennasti hópurinn voru Litháar, rúmlega sjö hundruð.



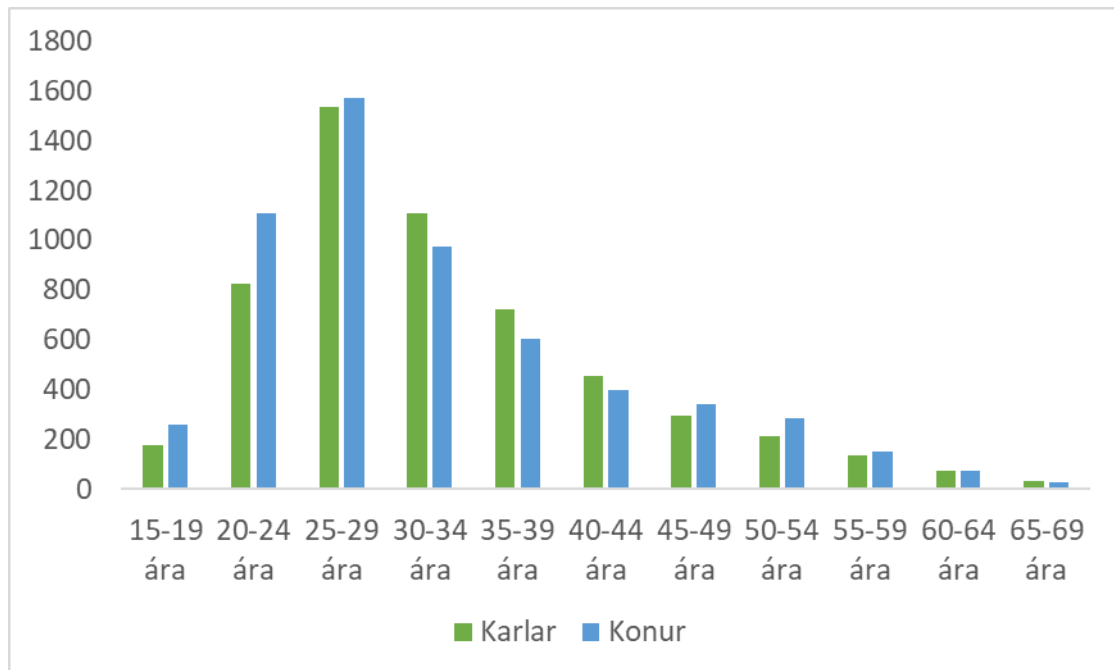
Mynd 7. Ríkisfang erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu á Íslandi, árið 2019. (Hagstofa Íslands, e.d. ,Kort: Benjamin D. Hennig)

Á mynd 8 má sjá þróun í kynjaskiptingu erlendra ríkisborgara sem störfuðu í ferðaþjónustu 2008-2019. Lengst af tímabilinu var hærra hlutfall erlendra starfsmanna konur, en svo dregur hratt úr kynjabílinu frá 2015. Árið 2019 var kynjaskiptingin nánast jöfn, karlar 49% og konur 51%. Þróun í fjölda erlendra íbúa eftir kyni og uppruna sýnir að karlar eru yfirleitt mun fleiri en konur í þeim hópum sem fjölgað hefur mest síðustu árin, í íslenskri ferðaþjónustu. Á það t.d. við um Pólland, Litháen, Rúmeníu, Króatíu og Spán (Hagstofa Íslands, 2019c).



**Mynd 8. Kynjaskipting erlendra ríkisborgara í ferðaþjónustu 2008-2019 (Hagstofa Íslands, e.d.)**

Flestir sem hingað koma til þess að vinna í ferðaþjónustu eru ungt fólk á aldrinum 20-34 ára og er aldurshópurinn 25-29 ára stærstur. Árið 2018-2019 voru konur fleiri en karlar í þeim fjölmenna hópi (mynd 9). Það vekur athygli að þó nokkuð stór hópur erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu er 35 ára og eldri. Einnig er áhugavert að sjá hvernig kynjahlutfall erlendra ríkisborgara skiptist eftir aldurskeiði. Konur eru meirihluti þeirra sem eru á aldrinum 14-29 ára. Frá 30-44 ára eru karlmenn fjölmennari. Síðan eru fleiri konur á aldrinum 45-59 ára.



Mynd 9. Aldurs- og kynjaskipting erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu árin 2018-2019 (Hagstofa Íslands, e.d.)<sup>2</sup>

Ef horft er á þróun í fjölda erlendra starfsmanna eftir landshlutum á árunum 2011-2019, má sjá í töflu 3 að flestir erlendir ríkisborgarar í ferðaþjónustu hafa starfað á höfuðborgarsvæðinu, sem kemur ekki á óvart. Á Suðurnesjum hefur aukningin verið mjög mikil frá 2015 og fjölgaði erlendum ríkisborgurum í ferðaþjónustu úr 265 árið 2015 í 1.579 árið 2019. Utan höfuðborgarsvæðis og Suðurnesja eru lang flestir á Suðurlandi árið 2019, eða 1.249. Fæsta erlendra ríkisborgara í ferðaþjónustu er að finna á Vestfjörðum, sem líklega endurspeglar minna umfang ferðaþjónustu í þeim landshluta á þensluskeiðinu.

Eins og sést á örvunum í töflunni er langmest aukning á milli áruna 2015 til 2017 þar sem aukning var meira en 100% á flestum landsvæðum. Á því tímabili skáru höfuðborgarsvæðið og Vestfirðir sig úr með (ekki nema) 70% og 38% aukningu. Eina fækkunin sem má sjá í töflunni var á Vesturlandi 2011 en þá fækkaði þeim sem störfuðu í ferðaþjónustunni um 13% frá árinu 2009 og svo var fækkun um 6% á Norðurlandi vestra milli áruna 2013 til 2015.

<sup>2</sup> Sökum þess hversu fáir einstaklingar eru í vissum aldursflokkum, er tekið meðaltal yfir 24 mánaða tímabil. Aldursflokkunum 14 ára og yngri og 70 ára og eldri var sleppt sökum þess hve fáir þeir einstaklingar voru og sáust ekki á myndinni. Í aldursflokknum 14 ára yngri voru 10 einstaklingar og 13 voru 70 ára og eldri.

Tafla 3. Fjöldi starfandi erlendra ríkisborgara í ferðaþjónustu eftir landsvæðum, 2011-2019<sup>3</sup>  
(Hagstofa Íslands, e.d.)

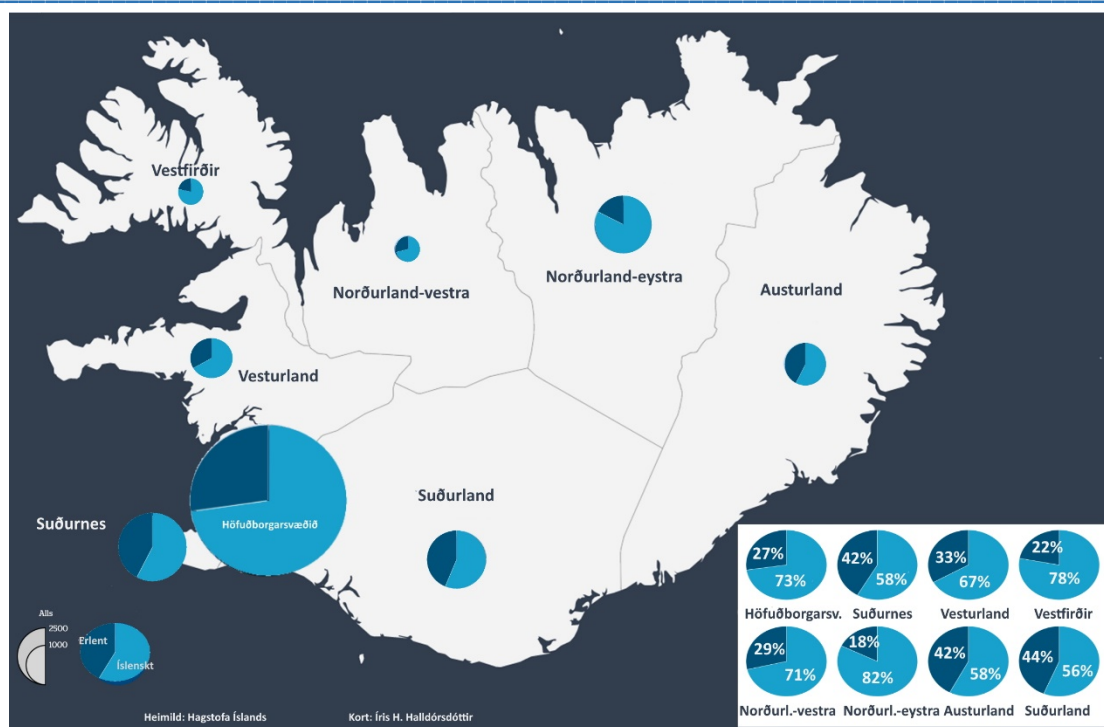
Landsvæði	2011	2013	2015	2017	2019
Höfuðborgarsvæði	1578 ↗	2075 ↗	2727 ↗	4638 ↑	5494 ↗
Suðurnes	100 ↗	130 ↗	265 ↑	755 ↑	1579 ↑
Vesturland	48 ↘	67 ↗	119 ↑	284 ↑	351 ↗
Vestfirðir	17 ↗	24 ↗	42 ↑	58 ↗	74 ↗
Norðurland Vestra	23 ↗	35 ↑	33 ↘	73 ↑	108 ↗
Norðurland Eystra	78 ↗	101 ↗	172 ↑	366 ↑	446 ↗
Austurland	62 ↗	84 ↗	132 ↑	400 ↑	537 ↗
Suðurland	164 ↗	242 ↗	436 ↑	993 ↑	1246 ↗
Ekki lögheimili á Íslandi	48 →	75 ↑	169 ↑	498 ↑	713 ↗

Eins og sjá má í neðstu línu í töflu 3, er fjórði stærsti hópurinn í talnagögnunum ekki með lögheimili á Íslandi og því ekki hægt að staðsetja landfræðilega dreifingu þess fjölmenna hóps. Þetta er starfsfólk sem fengið hefur kerfiskennitölu úthlutað vegna starfa í styttri en þrjá mánuði (ríkisborgarar í EES og EFTA löndum) eða skemur en sex mánuði (Norðurlandabúar) (Þjóðskrá Íslands, e.d.). Það getur einnig verið fólk utan ofangreindra svæða sem hefur fengið tímabundið atvinnuleyfi í gegnum Vinnumálastofnun og Útlendingastofnun. Aðeins opinberir aðilar geta sótt um kerfiskennitölu og er algengast að skatturinn geri það fyrir fólk sem kemur til vinnu innan ofangreinds tímaramma og greiðir skatta af launum.

Á Íslandskortinu (mynd 10) má sjá fjölda starfandi í ferðaþjónustu eftir landshlutum árið 2019 og hvernig skiptingin er eftir íslensku og erlendu ríkisfangi. Þar sést auðveldlega að langflestir starfa í ferðaþjónustu á höfuðborgarsvæðinu og þar eru flestir erlendir ríkisborgarar. Fæst störf eru hins vegar á Vestfjörðum og Norðurlandi vestra.

Þegar horft er á skiptinguna eftir ríkisfangi er hlutfall erlendra ríkisborgara sem starfa í ferðaþjónustu hæst á Suðurlandi, 44%, en Suðurnes og Austurland fylgja fast á eftir með 42% (sjá mynd 10). Á Austurlandi starfa flestir erlendu starfsmannanna í Austur-Skaftafellssýslu, þ.e. á svæðinu frá Skeiðarársandi að Eystrahorni í Lóni, samkvæmt gögnum fengnum hjá AFL starfsgreinasamband á Austurlandi, störfuðu um 62% erlendra félagsmanna í ferðaþjónustu á tímabilinu júlí 2018 til júní 2019. Stærstu hóparnir voru Pólverjar (363), Tékkar (196) og Rúmenar (73). Af erlendum félagsmönnum í ferðaþjónustu voru 61% í Austur-Skaftafellssýslu. Það vekur athygli á mynd 10 að lægst er hlutfall erlendra ríkisborgara í ferðaþjónustu á Norðurlandi eystra (18%) þrátt fyrir fjölda starfa í ferðaþjónustu í landshlutanum.

<sup>3</sup> Örvanar segja til hver breytingin hafi verið undanfarin tvö ár í prósentum: ↘: fækkun um 1-50% →: stendur í stað ↗: aukning frá 1-50% ↑: aukning um 51-100% ↑: aukning um meira en 100%



Mynd 10. Hlutfall erlendra ríkisborgara eftir landsvæðum, 2019 (Hagstofa Íslands, e.d.)

## 4.2 Reynsla og sýn stéttarfélaganna og erlends starfsfólks

Í kaflanum er farið í helstu brot á kjarasamningum sem starfsfólk stéttarfélaganna vinnur við að fá leiðrétt fyrir hönd erlends starfsfólks í ferðapjónustu. Auk þess er rætt sérstaklega um húsnæðismál erlends starfsfólks, þar sem tenging vinnu og húsnæðis er algeng í ferðapjónustu utan höfuðborgarsvæðisins. Greint verður frá skýringum starfsfólks stéttarfélaganna á miklum fjölda mála í ferðapjónustu undanfarin ár og hvaða breytileika þau sjá innan greinarinnar. Er ástandið t.d. misjafnt eftir þáttum eins og tegund starfsemi, stærð fyrirtækja og staðsetningu? Einnig er rætt um sýn þeirra á breytileika meðal erlendra starfsmanna eftir uppruna, einkum varðandi traust til stéttarfélaganna og tengslanets á Íslandi. Eru einhverjir hópar í viðkvæmari stöðu að þeirra mati og hvað getur skýrt það? Í lokin er farið í hvað má betur gera til að bæta stöðu erlends starfsfólks í ferðapjónustu á Íslandi að mati viðmælenda, þar sem bæði má finna gagnrýni á andvaraleysi stjórnvalda og tillögur um úrbætur út frá reynslu stéttarfélaganna af vinnustaðaheimsóknum og málum sem þau hafa tekist á við undanfarin ár. Reynslusögur erlendu starfsmanna eru ýmist tengdar inn í efnið með stuttum dæmum sem tengjast ákveðnu umfjöllunarefni eða sem lengri endursögn af atriðum úr viðtali við starfsmann. Með því móti er reynt að gefa heildstæðari mynd af sögu nokkurra einstaklinga, sem lítur m.a. að reynslu þeirra af störfum í ferðapjónustu hérlendis, hvata að komu til landsins og framtíðaráformum.

#### 4.2.1 Kjarasamningar: Algeng brot og átakalínur

##### Vanreiknuð laun

Meirihluti starfsfólks í ferðaþjónustu vinnur eftir kjarasamningi Samtaka atvinnulífsins og Starfsgreinasambands Íslands, sem í titli segir að sé „vegna veitinga-, gisti-, þjónustu- og greiðasölustaða, afþreyingarfyrirtækja og hliðstæðrar starfsemi“. Í daglegu tali er ýmist talað um ferðaþjónustusamning eða greiðasölusamning. Í eftirfarandi umfjöllun um helstu mál tengd brotum á kjarasamningi í ferðaþjónustu, með áherslu á erlent starfsfólk, er átt við þennan samning. Núverandi samningur gildir frá 1. apríl 2019 og er að forminu til svipaður fyrri samningi, en viðbætur má þó finna t.d. um húsaleigusamninga eins og nánar verður fjallað um í kafla 4.2.3.

Í stuttu máli má draga umfjöllun um algengustu brot í ferðaþjónustu saman í að fólk er að fá vangreidd laun miðað við ákvæði kjarasamninga um skipulag vakta og álagsgreiðslna í vaktavinnu eða skiptingu launa í dagvinnu og eftirvinnu. Talað var um jafnaðarlaun og tvískiptar vaktir sem sérstakt vandamál í ferðaþjónustu, sem fæli í sér brot á kjarasamningum. Á tvískiptum vöktum er starfsfólk látið vinna á álagstímum að morgni eða í hádegi, fara síðan í nokkra tíma pásu án launa og mæta aftur til vinnu í kringum kvöldmat, þar sem það hentar starfsemi. Í einu viðtali var sagt að sumir atvinnurekendur segðu að erlent starfsfólk vildi nýta þennan tíma um miðjan dag í að skoða landið:

*Helstu mál snúa oft að vaktavinnu, þessar tvískiptu vaktir sem að við samþykkjum ekki. Þá er kannski verið að setja fólk á vakt tíu til tvö og aftur frá sex til tíu. Eru að skipuleggja þetta svona og láta fólkið stimpla sig út. Borga ekki á milli. Skýringar atvinnurekenda eru oft, „Fólkið vill þetta. Langar svo mikið að skoða sig um“. Er bara svo kjánalegt. Svo er fólk ekki einu sinni með bil (Suðurland-2).*

Í öðru viðtali, frá 2018, kom fram að stéttarfélög hefðu nýlega unnið mál fyrir Félagsdómi um tvískiptar vaktir:

*Það er nýfallinn dómur varðandi tvískiptar vaktir í ferðaþjónustu. Að þar leyfir fólk sér bara að fólk vinni fyrripartinn á daginn og mætir svo á kvöldin, þannig að það er tengt vinnustaðnum allan sólarhringinn. Þetta samþykkjum við ekki (Suðurland-1).*

Fyrir utan tvískiptar vaktir voru tiltekin önnur dæmi um annmarka á skipulagi vakta, auk þess sem að útreikningur á vaktaálagi virtist vefjast fyrir mörgum, þ.e. 33% álag á kvöldin, 45% álag um nætur og helgar og 90% stórhátíðaálag. Einnig væru sumir atvinnurekendur að „sulla saman dagvinnu og vaktavinnu“ (Vesturland-2), t.d. með því að greiða dagvinnu á milli klukkan sjö og átta á morgnana hjá vaktavinnufólki sem ætti að vera með 45% álag á þeim tíma.



Starfsfólk ætti einnig rétt á að fá vaktaplan með ákveðnum fyrirvara þar sem fram kæmi bæði upphaf og endir vakta, sem greitt væri fyrir. Það skipulag þyrfti líka að virða reglur um hvíldartíma og yfirvinnugreiðslur. Í einu viðtali var talað um helstu vandamál í ferðaþjónustu sem skort á skilningi á vaktakafla kjarasamninga á eftirfarandi hátt:

*Hvenær byrjar álag? Hvenær er 45% álag? Þetta með upphaf og endi vaktarinnar. Þú ert kannski að byrja klukkan ellefu til loka, stendur á vaktatöflunni. Er það klukkan eitt? Eða þegar þú ert búinn að vinna í 8 tíma eða áttu að vera á 12 tíma vakt og ertu þá kominn með yfirvinnu klukkan ellefu? Það er þetta með að búa til vaktatöflur sem að standast reglur um lengd og hvíldartíma og allt þetta (Vesturland-2).*

Vetrarfrí, sem áunnin réttindi vaktavinnufólks vegna vinnu á rauðum dögum sem lenda á virkum dögum, var títt nefnt sem dæmi um ákvæði í kjarasamningum sem vantaði oft í uppgjöri á launum. Einnig nefndu margir viðmælendur, að auk villu í álagsútreikningum, séu dæmi um að fólk í vaktavinnu fengi ekki greidda yfirvinnu eftir fulla vinnuskyldu, þ.e. vinnu umfram 40 tíma á viku. „Flestar kröfur eru akkúrat þessar í ferðaþjónustunni“ (Suðurland-1).

Einn viðmælandi sagði þau „gáttuð á vanþekkingu á útreikningi launa“ og að vandamálið væri ekki bundið við lítil fyrirtæki heldur væru þau einnig að „slást við endurskoðendafyrirtæki á alheimsvísu sem eru á Íslandi“ sem kynnu ekki að reikna laun rétt út frá kjarasamningum (Suðurland-1). Í öðru viðtali kom fram að til að sporna við augljósu þekkingarleysi vildu starfskonur stéttarfélagsins gjarnan sjá að þau sem ætla að opna veitingahús eða gististað „þyrftu að taka svona kúrs í kjarasamningum. Hvernig hann fúnkerar, hvernig á að búa til vaktakerfi og þess háttar“ (Vesturland-2). Í nokkrum viðtölum var komið inn á það að vaktavinnukaflinn í ferðaþjónustusamningnum væri „illskiljanlegur“ fyrir marga. Hann væri flókinn og gæti verið erfitt að reikna laun rétt eftir honum, sérstaklega þar sem að algeng launakerfi væru ekki hönnuð til að reikna út suma þætti í kjarasamningum. Vonir stæðu til þess að honum yrði breytt þannig að það yrði „auðveldara bæði fyrir atvinnurekendur og stéttarfélög að vinna eftir honum, án þess þó að kjör fólksins sem fær greitt eftir honum versni“ (Suðurland-1). Annar viðmælandi talaði um að það þyrfti að losna við vaktavinnukaflann úr samningunum, en andstaðan væri atvinnurekenda megin. Sumir atvinnurekendur væru ekki að fylgja vaktakaflanum að öðru leiti en því að borga álag samkvæmt honum í stað þess að borga starfsfólkinu yfirvinnukaup. Yfirvinnukaup væri 80% hærra en dagvinnutaxti, á meðan vaktaálag væri 33 eða 45 prósent „þetta er sem sagt 30% ódýrara starfsfólk“ (Vesturland-1).

Greiðsla jafnaðarlauna, í stað þess að skilja á milli launa fyrir dagvinnu og yfirvinnu eins og kjarasamningar kveða á um, kom oft upp sem vandamál í viðtölunum. Var það bæði tengt við tilraunir atvinnurekenda til að einfalda launaútreikninga og sem leið til að halda niðri

launakostnaði: „Þumalputtareglan er sú að ef að fyrirtækið býður upp á jafnaðarlaun þá er það vegna þess að þeir eru að halda niðri launakostnaði [...].Það er þægilegra að reikna það út“ (Suðurland-1). Þegar að greitt er jafnaðarkaup býr atvinnurekandinn til sinn eigin taxta sem er hærri en dagvinnulaun, en langt undir yfirvinnutaxta. Greitt er eftir þessum heimatilbúna taxta, óháð heildarvinnutíma yfir mánuðinn og hvenær sólarhringsins vinnan er unnin. Þegar starfsfólk er farið að vinna eitthvað að ráði yfir 173 tíma á mánuði er það yfirleitt að fá undirborgað „svo vinna menn ekki undir 173 tíma heldur 250-60 tíma á mánuði alltaf á sama kaupinu þá eru þeir komnir í mínus“ (Norðurland). Sami viðmælandi taldi meiri tilhneingingu til að ráða erlent starfsfólk sem stoppaði stutt við á háannatíma í ferðaþjónustu á jafnaðarkaup, á meðan aðrir nefndu að íslensk ungmenni væru oft fljót að samþykkja jafnaðarkaup. Í báðum tilvikum væri starfsfólkið ekki að kynna sér kjarasamninga vel áður en tekið væri tilboði um jafnaðarkaup.

Til að átta sig á hvað jafnaðarkaup getur þýtt í vangreiddum launum hjá starfsmanni sem vinnur langt umfram 173 tíma á mánuði, var rakið dæmi í viðtali á Suðurlandi um endurútreikning á launum erlendrар konu sem fékk greidd jafnaðarlaun á hóteli á svæðinu árið 2017. Atvinnurekandi á Austurlandi, sem hún vann hjá sumarið eftir, hvatti hana til að fara til verkalýðsfélagsins þar sem launaseðlar sýndu að hún hefði ekki fengið greitt samkvæmt lögum. Hún hafði unnið rúma sex hundruð tíma á sjö vikum, á jafnaðarkaupinu 1.800 krónur á tímann. Á sama tíma var lágmarkstaxti dagvinnulauna rúmar fimmtán hundruð krónur og yfirvinnutaxti um 2.700 krónur. Samkvæmt útreikningi stéttarfélagsins hafði hún verið hlunnfarin um nærri 250.000 í launum á þessum vikum. Eftir að hafa rakið þetta dæmi og mál sem félagið sótti fyrir dómstólum vegna mun hærri upphæðar vangoldinna launa (Mál nr. 601/2017, dæmt í Hæstaréttarétti í maí 2018), varð viðmælanda að orði „Hvað er mikið af peningum sem búið er að hafa af fólki?“ (Suðurland-2).

Annar talaði um endalausar baráttu stéttarfélaganna við að fá fyrirtækin til að halda sig við launakerfi kjarasamninganna. Í einhverjum tilvikum settu þau jafnaðarlaun fram sem hækkun á dagvinnutaxta til að ná í starfsfólk á þenslutíma:

*Í ferðaþjónustubransanum er kannski eitt, þar er mikið verið að greiða svokölluð jafnaðarlaun. Það er eins og það sé sagan endalausar að reyna að eyða því út og fá menn til að borga taxta. Ef þeir vilja borga yfirborgun þá mega þeir borga það í formi hreinna yfirborgana, kaupauka eða bónusa, en við erum að reyna að fá þá til að halda sig við kerfið, vera með dagvinnu í dagvinnutíma og yfirvinnu í yfirvinnutíma. Þeir eru búnir að finna það út að þeir halda ekki fólki nema borga þeim hærri laun, sérstaklega meðan þensla er. Þá virðist vera lausn hjá þeim að fara yfir í jafnaðarkaup (Suðurnes).*

## Frídagar

Í ofangreindum dæmum er vísað til óhóflegs vinnutíma og eru brot á reglum um 11 tíma hvíldartíma og frídaga meðal mála sem oft tengjast ferðaþjónustunni í frásögnum viðmælenda okkar. Brot á rétti fólks til að fá styttri eða lengri frí var m.a. rakið til undirmönnunar „Ég held að það sé ein lenska og ekki síst í ferðaþjónustunni og það er að vera alltaf undirmönnuð. Að spara þar. En það segir bara að þeir sem eftir eru að þeir þurfi að hlaupa hraðar og vinna lengur“ (Suðurland-1). Það væri keyrt á sama fólkinu sem fær aldrei frídag: „Við erum búin að fá mörg dæmi um að fólk þurfi að vinna margar vikur í röð og það er ekki verið að virða þennan vikulega frídag eða sameina tvo hálfsmánaðarlega, sem er í kjarasamningi“ (Suðurland-1). Eitt dæmið var um þar sem bjó á gistiheimili og þurfti að vera til taks allan sólarhringinn að þjónusta gesti. Þau fengu aldrei frídag, en skruppu frá í nokkra daga eftir fjóra mánuði og þá var það dregið af kaupinu þeirra. Í viðtali við eftirlitsfulltrúa sem fór um víðfeðmt svæði, Vestfirðina og suður í Hvalfjörð, var talað um að algengt væri að staðan væri þannig í smærri og afskekktari gistihúsum að fólk væri á föstum mánaðarlaunum með óskilgreindan vinnutíma og kæmist aldrei í frí „og sumir segja bara að þeir séu að vinna einhverja 16, 17 tíma á sólarhring og fá aldrei frí. Komast ekki burt af því þeir eru út í rassgati og hafa ekki aðgang að bíl og svo fá þeir bara einhver föst mánaðarlaun“ (Vestfirðir). Annað dæmi var nefnt um undirmannaða bílaleigu þar sem eiginmaður konu af erlendum uppruna bað um aðstoð verkalýðsfélagsins þegar að henni var neitað um sumarfrí „Hún er ekki að fá vikulegan frídag. Hún er bara látin vinna sjö daga vikunnar, alltaf. Hún var að biðja um sumarfrí, þá fékk hún það ekki“ (Suðurnes).

Yfir lágannatíma í ferðaþjónustu á sumum svæðum var talað um annars konar vandamál tengt fríum heilsársstarfsfólks. Þá væri starfsfólki sagt að það ætti að taka launalaust leyfi í desember og fram í janúar á meðan staðurinn er lokaður. Þar sem þeim er ekki sagt upp eiga þau ekki rétt á atvinnuleysisbótum í gegnum Vinnumálastofnun. Þau missa einnig áunnin réttindi um greiðslu fyrir marga rauða daga á þessum tíma:

*Þetta er mjög algengt, bara sagt við erlenda starfsmenn „Nú verðið þið að taka ykkur frí, það er ekkert að gera í desember fram að 20. janúar ... Þá tekur fyrirtækið af þeim rauðu dagana í leiðinni, sem eru náttúrulega áunnin réttindi eftir mánaðarstarf. Þá er verið að hlunnfara fólk um þessa rauðu daga. Oft eru jólin þannig að það eru frídagar í einhverja 5-6 daga (Norðurland).*

Í núgildandi ferðaþjónustusamning kom bókun sem leiðréttir þetta. Þar er kveðið á um að starfsfólk sem hefur áunnið sér þau réttindi eigi að fá greitt dagvinnukaup fyrir rauða daga um jól og áramót, þó að það sé ekki í vinnu á þessum tíma.

### Ráðningar - óljósir ráðningasamningar

Af viðtölum að dæma er allur gangur á því hvort að gerður er skriflegur ráðningasamningur við starfsfólk í ferðabjónustu, þrátt fyrir ákvæði um það í kjarasamningum ef ráðið er til lengri tíma en mánaðar. Einnig þarf að endurnýja samninga ef ráðningakjörum er breytt, t.d. starfshlutfalli. Svörin voru allt frá því að sumstaðar vantaði samninga, að áætla að helmingur væri með samning, yfir í að fæstir væru með skriflegan samning. Þessi „trassaskapur“ eins og einn viðmælandi orðaði það, getur komið bæði starfsfólki og atvinnurekendum í koll þegar að ágreiningur verður því að þá er „*erfitt að bakka upp hvað var samið í upphafi*“ (Austurland). Annar viðmælandi á sama svæði talaði um að óljósir ráðningasamningar hefðu verið ríkjandi í málum upp á síðkastið, þar sem m.a. væri deilt um hvort að ráðning væri tímabundin eða ótímabundin eða deilur um frádráttarliði eins og fæði og húsnæði. Auk ráðningarsamninga eru tímaskráningar mikilvæg gögn í málum sem koma á borð verkalýðsfélaganna og leggja þau áherslu á að starfsfólk skrái og varðveiti mikilvæg gögn: „*Við erum að reyna að fá alltaf okkar fólk til að varðveita öll tölvupóstsamskipti og skrifa tímaskýrslur til að reyna að glíma við þetta*“ (Austurland). Oftast fara ráðningar á erlendu starfsfólki fram í gegnum tölvu- eða símasamskipti, sem geta verið á mismunandi formi: tölvupóstur; myndsamtöl og samfélagsmiðlar. Miserfitt er að rekja mál eftir því hvaða form er notað og voru nefnd dæmi um atvinnurekendur sem reyndu að fela samskipti með því að beina atvinnuleitendum inn á illrekjanlegri slóðir, t.d. ræða saman á samfélagsmiðli frekar en í tölvupósti. Einn eftirlitsfulltrúi nefndi hestaleigur sérstaklega í því sambandi „*Eiginlega bara á öllum hestaleigunum sem ég hef farið á að þar hefur Facebook verið. Það er eins og þeim sé bent á að fara þangað. Ekki senda tölvupóst*“ (Vestfirðir – með eftirlit á Vesturlandi).

Mál sem kom nokkrum sinnum til umræðu og tengist óljósum ráðningarsamningum og sveiflum í starfsemi fyrirtækja eftir árstíma, er að starfsfólk fái bara 50-70% af lágmarkslaunum en telur sig vera ráðið í 100% vinnu. Fólk er að vinna mikið yfir sumarið en um haustið fer það að fá færri tíma og lægri laun:

*[Á launaseðlinum] stendur 100% vinna, þá hlýt ég að fá 100% laun. Það veit hver lágmarkslaunin eru og það nær þeim ekki. Þá kemur í ljós að það er enginn ráðningarsamningur og þá fer maður að hræra í þessu og þá er dreginn upp ráðningarsamningur það sem var farið að ráða fólkið á 60% launum eða 60% vinnu. Það er ekki tilbúið til þess, það vill vera í 100% vinnu (Vesturland-1).*

Í öðru viðtali var talað um að fólk þyrfti meira en 60% laun til að lifa af og að þessi fljótandi kjör væru „*virðingarleysi gagnvart grunnkaupi erlendra starfsmanna*“ (Suðurland-1).

Lena, starfsmaður frá austurhluta Evrópu, lýsti vel eigin reynslu af því að telja sig vera ráðna í fullt starf, en síðan átti að borga henni hluta af mánaðarkaupi þegar að ferðamönnum fór að fækka um haustið. Hún vann á litlu gistiheimili ásamt eiginmanni sínum. Ráðningin fór fram í gegnum síma, en enginn skriflegur samningur gerður. Hún skildi atvinnusamtalið sem tilboð um fullt starf í nokkra mánuði og taldi það vera á ábyrgð vinnuveitanda að finna verkefni fyrir fullan vinnutíma:

*We moved from Reykjavik to this guesthouse. She never said that this job is like hundred percent, but it was for us. It was like for sure. After the second month there she said „you don't have enough hours“. It was maybe one hundred sixty and we said so it's not our problem, we can do some extra job ... because we are here for like full-time job not for fifty percent (A-Evrópa 4).*

Lena sagði að eigandinn hefði brugðist reiður við og þetta hefði verið tilfinningalega erfitt. Að lokum fundu þau aðra vinnu á Íslandi og fluttu. Hún leitaði ráða hjá stéttarfélagi á svæðinu á meðan deilan við gistihúsa eigandann stóð yfir, en fékk þau svör að félagið gæti ekki gert neitt, þar sem að þau voru ekki með neinn ráðningasamning.

Við spurðum viðmælendur hjá stéttarfélagunum hvort þau vissu hvernig fólk væri ráðið til starfa í ferðapjónustu á þeirra svæði. Þau töluðu um að beinar ráðningar á milli starfsmanns og rekstraraðila væru algengastar, ýmist með milligöngu núverandi eða fyrrverandi starfsmanna (vinir, fjölskylda) eða í gegnum auglýsingar á erlendum vefsíðum. Pólskumælandi starfsmaður stéttarfélaganna á Suðurlandi sagði flest unga fólk frá Póllandi koma í gegnum vini eða netsíður. Þau þekktu til Íslands bæði í gegnum íþróttir og tónlist og hefðu ímynd af því sem fallegu landi. Ráðningar í gegnum vini og fjölskyldu voru ýmist taldar bæta ástand í starfsmannamálum eða skapa vandamál. Einn taldi að auknar ráðningar í gegnum vini auðveldaði „heiðarlegum“ fyrirtækjum að fá fólk, á meðan önnur talaði um hættu á vandamálum vegna klíkumyndunar þegar að stórfjölskyldur væru komnar saman á einn stað. Í samtölum við erlenda starfsmenn og rekstraraðila í ferðapjónustu kom einnig fram að fyrirtæki fá fjölda fyrirspurna um atvinnu erlendis frá.

Talið var lítið um ráðningar í gegnum starfsmannaleigur í ferðapjónustu, þá helst sérhæft fólk eins og kokka. Hjá einu stéttarfélagi á Suðurlandi var þó talið að aukning væri á ráðningum til ferðapjónustu í gegnum írskar starfsmannaleigur. Þar væru „*losaralegustu starfsmannalög sem þú finnur*“ og fólk mikið sótt til „*nýrri Austur-Evrópulanda, Rúmeníu, Búlgaríu*“ (Suðurland-1). Á tveimur svæðum var talað um að eitthvað væri um ráðningar í gegnum Nínukot „*sem tekur að sér að vera ráðningaskrifstofa fyrir fólk erlendis frá*“ (Austurland). „*Það var lengi*

*þannig að Nínukot útvegaði fólk á sveitaheimili. Það hefur líka verið að útvega í ferðaþjónustu“.* (Vesturland-2).

Hjá stéttarfélagi á Suðurnesjum (VSFK) var rætt um mun á því hvernig fólk væri ráðið til starfa eftir stærð fyrirtækja. Þau stærstu á Keflavíkurflugvelli færu beint til Póllands og réðu marga í einu á meðan þau smærri notuðu frekar íslensk ráðningarfyrirtæki:

*Stóru fyrirtækin sem eru með hundruð starfsmanna, þeir fara sjálfir til Póllands og leita aðstoðar hjá pólskum ráðningastofum. Opna nánast útibú þar í um viku tíma og þeir ráða upp undir 250 til 300 starfsmenn í ferð (Suðurnes).*

Sumir af þeim sem koma fyrst í gegnum stóru fyrirtækin ráða sig seinna til smærri fyrirtækja á svæðinu. Á Suðurlandi var talað um að eitthvað væri um að fólk kæmi fyrst sem sjálfboðaliðar og réði sig síðar til starfa hjá öðrum fyrirtækjum.

### **Laun, menntun og ábyrgð**

Litlar upplýsingar eru til um menntun erlends starfsfólks í ferðaþjónustu, en í sumum viðtölum var talað um að margir væru með háskólamenntun eða í námi í sínum heimalöndum. Flestir erlendu starfsmennirnir sem við tókum viðtal við voru með langa menntun að baki, m.a. í ferðamálafræði. Einn viðmælandi hjá stéttarfélagi talaði um að það vantaði skilning á því hvað mikla auðlind við værum með í erlendu starfsfólki „*Við föttum ekki stundum Íslendingar hvílika auðlind við erum með í erlendu starfsfólki sem er að vinna hérna. Stór hluti með einhverja háskólamenntun“* (Suðurland-2).

Ólíkt iðnmenntun, er menntun erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu hér á landi lítið metin til launa og starfsmaður stéttarfélags á Suðurlandi talaði um að vel menntaðir Pólverjar í ferðaþjónustustörfum hér á landi töluðu um hvað launin væru „*fáránlega lág*“ miðað við menntun. Góð tungumálakunnátta væri t.d. ekki metin til launa, eins og tíðkast í Póllandi. Einnig var rætt að misjafnt væri hvort að fólk fái ábyrgð í starfi metna til launa og var þar bæði talað um vaktstjóra og hóteltjóra á minni gististöðum. Fólki er ráðlagt að tala fyrst við yfirmann sinn um hækkun launa vegna ábyrgðar og stundum ber það árangur. Samkvæmt kjarasamningi eiga starfsmenn sem hægt er að fela verkefnaumsjón að fá greitt eftir hærri launaflokki.

Að sögn starfsmanns stéttarfélags, sem vann að síðasta ferðaþjónustusamningi, eru lægstu grunnlaun á Íslandi í ferðaþjónustu. Staðreyndin væri „*að þrír lélegustu launaflokkarnir í launatöflu Samtaka atvinnulífsins og Starfsgreinasambands Íslands, tengjast allir ferðaþjónustunni. Lægsti flokkurinn er númer 4 og þeir sem eru í ferðaþjónustu raðast í 4, 5, og 6. Flestir eru í 5“* (Norðurland). Einn viðmælandi í hópi erlendra starfsmanna var miður sín

yfir því að hafa ekki möguleika á að vinna sig upp í launum og störfum í ferðaþjónustunni. Victor, sem kom frá Vestur-Evrópu, hafði unnið í fimm ár hjá þremur mismunandi fyrirtækjum í ferðaþjónustu, en var alltaf á lágmarkslaunum. Hann var mikill tungumálamaður, en það var ekkert metið til launa frekar en löng starfsreynsla hans og þekking á sögu staðarins sem hann hafði unnið lengst á. Hann hafði heillast af landslagi og samfélagi staðarins þar sem hann vann, en taldi sig ekki geta byggt upp neina framtíð þar með 300 þúsund í mánaðarlaun. Hann taldi að þessi laun gengu kannski upp fyrir einhvern sem kæmi bara til vinnu í stuttan tíma, en ekki þá sem vilja setjast að. Ef hann bað um hærra laun var sagt að nóg framboð væri af fólki sem vildi vinna á þessum launum. Hann sá líka litla möguleika fyrir sig sem útlending að fá einhver bitastæð störf í ferðaþjónustu:

*It is very difficult for foreigners to get a job that is not low salary and bottom level stuff. The main problem I have with my situation now, is that in everything I do there is nothing that really matters. I can be replaced by anybody, anytime (Vestur-Evrópa 3).*

Starfsmaður stéttarfélags sá það ekki sem draumastöðu fyrir Ísland að láglaunastörf í ferðaþjónustu yrðu ráðandi á vinnumarkaðnum og færu að ráða kjörum fólks í landinu „*Víð eigum ekkert að vera annar Spánn*“ (Norðurland).

### **Unnið án launa – sjálfboðaliðar og starfsnemar**

Barátta gegn því að fólk komi hingað í stórum stíl til að starfa launalaust eða með laun langt undir lágmarkslaunum, var ofarlega í huga margra viðmælenda okkar. Litið var á þessa þróun sem vaxandi ógn, sem hefði aukist í takt við vöxt ferðaþjónustu um land allt og auknar vinsældir landsins meðal ferðamanna. Birtingarmynd þessarar þróunar eru sjálfboðaliðar, sem mest voru tengdir við hestaleigur og minni gististaði, og starfsnemar á hótélum. Einnig var minnst á söfn og rætt um tilraunir sveitarfélaga til að taka upp þetta fyrirkomulag. Áhyggjurnar beindust að því að verið væri að grafa undan leikreglum á íslenskum vinnumarkaði og eðlilegri samkeppni milli fyrirtækja, en ekki síður að viðkvæmri stöðu fólks sem væri að vinna án trygginga og annarra réttinda. Einnig væru dæmi um að fólk væri látið vinna mjög mikið án launa. Ef fólk er án trygginga getur það verið í vondum málum ef það lendi í vinnuslysum: „*Mesta ógnin sem mér finnst hafa verið núna undanfarið, það er sjálfboðaliðastörfin. Það er verið að auglýsa þetta á allskonar síðum. Það þýðir að fólk er hérna jafnvel án trygginga og það eru dæmi um vinnuslys*“ (Suðurland-1). Annar viðmælandi taldi að fólk væri oft sett í mun meiri vinnu en talað hefði verið um í auglýsingu eftir sjálfboðaliða „*Ég held það sé líka í þessu sjálfboðaliða umhverfi að fólk kemur og gerir ráð fyrir að vinna nokkrar klukkustundir á viku en svo vinnur það bara tugi klukkustunda, bara eins og það sé þrælar*“ (Austurland).

Á Vesturlandi var mikið rætt um aukningu „starfsþjálfunarnema“ í ferðaþjónustu, á stöðum sem hefðu ekki menntað fagfólk til að leiðbeina þeim. Tekið var dæmi um hótél á svæðinu sem var búið „að rúlla 13 þjónum í gegn“ án þess að vera með lærðan þjón á staðnum. Að þeirra mati var þetta enn ein leið til að ná í „ódýrt vinnuafll“:

*Það sem við höfum náttúrulega miklar áhyggjur af er hversu mikið af ferðaþjónustunni er bara undir borðinu. Þetta eru sjálfboðaliðar og það eru nemar að koma sem við höldum að séu á einhverjum mjög fölskum forsendum. Við erum að rekast á fólk sem kemur til okkar með pappíra um að þeir séu starfsþjálfunarnemar og séu þar af leiðandi ekki á launum og við teljum að það sé í raun og veru bara ódýrt vinnuafll. Þeir eru á stöðum sem hafa í raun ekki neina fagmennsku til að taka nema. Þetta þarf að laga (Vesturland-2).*

Það virðist þó vera að margir sem eru að vinna sem sjálfboðaliðar eru sáttir með að fá að dvelja frítt á Íslandi og fáir sjálfboðaliðar og nemar kvarta til stéttarfélaganna. Frekar að þeir bregðist illa við afskiptum þeirra. Sjálfboðaliðarnir líta á þetta sem tækifæri til að dvelja ódýrt í nálægð við dýr og náttúru og slá þessu saman við ferðalag um landið. Það er helst ef að vinnan verður of mikil eða öðruvísi en um var samið, sem fólk yfirgefur gestgjafa/vinnuveitanda. Dæmi var tekið um konu á fimmtugsaldri sem sætti sig ekki við vera „í ferðaþjónustu að búa um rúm“ eftir að hafa ráðið sig til að hugsa um dýr á sveitabæ. Hún lét ekki bjóða sér það og fór, en „henni var alveg sama þó hún fengi bara 50 þúsund krónur á mánuði“ fyrir að hugsa um dýrin (Vestfirðir).

Verkalýðshreyfingin hefur barist fyrir því að fá samninga og álit sem styðja við sjónarmið hennar um að það séu engin óljós mörk á milli ferðamanna, námsmanna og starfsmanna. Ein setning skýri þetta: „Það er ólöglegt að nota sjálfboðaliða í efnahagslegri starfsemi“. (Suðurland-1):

*Við höfum fengið staðfest álit ríkisskattstjóra um hvað sé launalaus vinna og hvað ekki. Við höfum sameiginlegt álit við Samtök atvinnulífsins um hvað sé eðlilegt í þessu og hvað ekki. Við höfum líka sameiginlegt álit með Bændasamtökunum um hvað sé eðlilegt og hvað ekki. Svona heilt yfir þá skilja þetta allir. Það vita það allir að vinna á Íslandi er almennt launuð, en einstakir atvinnurekendur þeir kjósa að horfa svolítið fram hjá þessu (Suðurland-1).*

Eins og kom fram í viðtölunum og í umfjöllun í inngangi um að kjarasamninga héraendis, þá ná þeir til flest allra starfa á Íslandi. Stéttarfélagin setji sig hins vegar ekki upp á móti sjálfboðaliðum t.d. stígagerð í þjóðgörðum og kökusölu kvenfélaga.

### **Sjálfboðaliði og starfsmaður hjá ungu fjölskyldufyrirtæki í ferðaþjónustu**

Saga Miu, konu um þrítugt frá Vestur-Evrópu, gaf bæði innsýn í reynslu sjálfboðaliða og síðar launaðs starfsmanns hjá ungu fjölskyldufyrirtæki í ferðaþjónustu. Mia kom fyrst til Ísland árið



2015 til að vinna á sveitabýli, þar sem megingtekkur komu frá ferðapjónustu. Hún sagðist hafa komið fyrir vinnu og ferðalag, „*work and travel*“. Hún samdi um veru sína í gegnum eina af mörgu vefsíðum sem hafa milligöngu um sjálfböðastörf og nefndi hún „*Workaway*“. Hún sagðist mest hafa unnið á gistiheimili, „*I was working basically like in a guest house they had. I was also babysitting and doing some breakfast, lunch, like food for customers.*“ Í staðinn fékk hún húsnæði og mat, en hvorki laun né vasapening. Þau sömdu um þetta fyrir komuna og hún gerði engar athugasemdir við fyrirkomulagið í viðtalinu við okkur. Hún var mjög ánægð með dvölinna og taldi sig hafa verið heppnari en margir með bæði stað og fólk. Á þessu sumri varð hún ástfangin af Íslandi, „*I basically fell in love with the country*“. Hún snéri því fljótt hingað aftur og í þetta sinn sem starfsnemi, „*internship*“, í Reykjavík í sínu fagi, sem er ekki tengt ferðapjónustu. Næst leitaði hún aftur í tilboð um vinnu og ferðalag, en varð fyrir miklum vonbrigðum í það skiptið. Hún sagði að fólk hafi hefði villt á sér heimildir með því að sýna mynd af fallegu húsi ættingja á Vestfjörðum, sem stóð eitt umvafið fallelgri náttúru. Í raun bjuggu þau í þorpi við sjávarsíðuna á suðvesturhorninu, nálægt lélegu, gömlu og ryðguðu húsi, „*old rubbish and rusty house*“. Hún fékk gluggalaust herbergi í kjallara og starfið fólst í að riða hestum sem fjölskyldan var að temja. Hún gafst fljótlega upp, því henni fannst þetta ekki vera öruggt, „*I fell off, I was bitten, basically it was not safe*“. Hún snéri þá til heimalandsins og vann í sínu fagi í eitt ár. Þá fannst henni tími til kominn að gera eitthvað fyrir sjálfa sig og kom aftur til draumalandsins. Nú kom hún með nýjan bíl og á ferð um landið spurðist hún fyrir um vinnu og var ráðin á nýlegan veitingastað. Hann var rekinn af fjölskyldu, foreldri og tveimur börnum á þrítugsaldri. Þau voru öll reynslulaus í starfsmannahaldi, en vinalegt fólk sem hún átti auðvelt með að tala við. Hún lýsti samskiptum við yfirmenn sína sem „*friendly friendship*“. Enginn ráðningasamningur var til staðar eftir sjö mánaða starf, þó að hún hefði óskað eftir honum nokkrum sinnum. Hún vissi ekki hvort að þekkingarleysi eða kæruleysi sonarins sem átti á sjá um þau mál væri um að kenna, „*maybe he doesn't know, or he doesn't care*“. Í eitt skipti dróst í tvær vikur að borga henni laun vegna þess að hann var upptekinn í öðru. Fyrstu mánuðina var talsvert hringl á vinnutíma hennar á meðan var verið að finna út hvernig best væri að hafa þetta. Þó að henni líkaði starfið fannst henni þetta ekki sérstaklega faglegt, „*it's not professional in some ways, either they don't know or they don't inform themselves what is necessary to give your employees*“. Þó að hún hefði vissan skilning á þessum byrjendaörðugleikum fannst henni að þau gætu staðið sig betur, því hún mætti alltaf til vinnu og skilaði sínu:

*Of course I can understand to some point, but at one point I am just an employee and I am expecting something because I am also coming every day and I am working. I give my work and I expect you to react in the right way (V-Evrópa 2).*

Lýsing Miu á utanumhaldi starfsmannamála hjá unga fjölskyldufyrirtækinu fellur vel að reynslu stéttarfélaganna af álíka ástandi hjá mörgum litlum fyrirtækjum, þar sem fólk skellti sér í að koma upp fyrirtæki í ferðaþjónustu á þenslutímum. Þar hefur oft á tíðum farist fyrir að afla ítarlegra upplýsinga um kjaramál og ákveðið kæruleysi um þau mál skín í gegnum frásögn Miu. Þó að henni líki bæði starfið og fjölskyldan sem hún vinnur fyrir, finnst henni þessi óreiða stundum erfið og dæmi um ófagleg vinnubrögð gagnvart henni sem traustum starfsmanni.

Reynslusaga Miu er einnig gott dæmi um algenga tegund sjálfbóðaliðastarfa sem eru eftirsótt af ungu fólki, ekki síst frá betur stæðum löndum og fjölskyldum. Í hennar huga eru tilboð um vinnu og ferðalag góð leið til að kynnast landi og þjóð. Laun eru aukaatriði og hugsun um að þau séu að grafa undan reglum vinnumarkaðar og samkeppnishæfni fyrirtækja á viðkomandi svæði, virðist víðsfjarri. Þetta gerir stéttarfélögum erfitt fyrir að ná til þessa hóps og spurning hvort að herferð verkalyðshreyfingarinnar í gegnum vefsíðuna [volunteering.is](http://volunteering.is), hafi náð að breyta viðhorfum hjá mörgu ungu fólki í upplifunarleit. Á þeirri vefsíðu er talað til þeirra sem hyggja á sjálfbóðaliðastörf á Íslandi og þeim bent á að það sé á skjön við reglur á vinnumarkaði héraendis, nema með örfáum undantekningum. Saga Miu sýnir að áhætta getur falist í slíkum tilboðum og hún hafði lent bæði á góðum og slæmum stað. Í seinna tilfellingu virtust varnaðarorð margra viðmælenda okkar hjá stéttarfélögum eiga vel við, um skort á tryggingum sjálfbóðaliða í hestatengdri starfssemi.

### 4.2.2 Munur á milli fyrirtækja

Eftir greiningu á helstu brotum kjarasamninga sem starfsfólk stéttarfélaganna sækir leiðréttingu á fyrir hönd erlendra félagsmanna eða fær vitneskju um í eftirlitsferðum, vaknar sú spurning hversu algeng þessi brot séu. Er vandinn meiri í ákveðnum undirgreinum ferðaþjónustunnar eða á ákveðnum svæðum? Skiptir stærð og aldur fyrirtækjanna máli, eða eitthvað annað? Hvaða skýring er gefin á miklum fjölda mála í ferðaþjónustu?

Í svörum sem við fengum um mun á milli fyrirtækja og í greiningu svara eftir svæðum mátti sjá samhljóm, en einnig breytileika. Viðmælendur notuðu auk þess mismunandi orðalag um svipuð þemu eða mynstur. Heilt yfir má greina þrískiptingu í umræðunni: Fyrirtæki sem eru að mestu með hlutina í lagi; fyrirtæki þar sem gerð eru mistök vegna þekkingarskorts eða fljótfærni eigenda eða yfirmanna, og fyrirtæki sem sífellt eru að brjóta kjarasamninga og virðast gera það meðvitað. Í einu viðtali var þessi þrískipting tjáð með orðunum heiðarleg fyrirtæki; vankunnandi og fljótfær; glæpamenn/skúrkar:

*Þú getur nánast skipt þessum fyrirtækjum sem við eigum samskipti við í þrjá flokka. Það eru tiltölulega heiðarleg fyrirtæki. Þau eru með launadeildir sem reyna að gera rétt. Þau eru sem betur fer lang flest þannig. Það er einhver slatti*

*af fyrirtækjum þar sem menn eru bara vankunnandi og fljótfærir, en leiðréttu eftir smá orðaskipti og stundum samstundis. Og svo eru bara glæpamenn og við eigum auðvitað langmest við glæpamennina (Austurland).*

„Hrein glæpamennska“ var sögð sjaldgæf, en þá væri átt við síbrotafyrirtæki sem stéttarfélagið þyrfti að stefna á hverju ári, því á þannig stöðum væri „svindlað á öllu sem hægt er og stolið af öllu sem hægt er að stela, bæði af starfsfólki og opinberum aðilum.“ Algengast er þó að brot tengist kunnuáttuleysi og fljótfærni. Dæmi um það var sveitahótel, þar sem aldrei var borguð yfirvinna og starfsfólkið „á vaktakaupi út í það óendanlega“. Þarna hafi verið „óviljandi svindlað á fólki“ og „kunnáttuleysi“ líklegasta skýringin, þ.e. ekki næg þekking á kjarasamningum (Austurland).

Í flokknum „heiðarleg fyrirtæki“ voru nefnd stórar hótélkeðjur og öflug gamalgróin hótél, þar sem samskiptin eru alltaf á faglegum nótum og grundvallarreglur á vinnumarkaði virtar. Þau leiðréttu hjá öllum starfsmönnum ef mistök hafa verið gerð. „Þetta eru alvöru fyrirtæki, engar góðgerðastofnanir. Þau eru ekki að gefa neina peninga, allir á strípuðum lágmarkstöxtum“ (Austurland). Annar viðmælandi á Austurlandi tók undir það að launin væru ekki há í ferðaþjónustu, en taldi stærsta hluta erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu þar vera í þokkalegum málum „langflestir vinnuveitendur eru að reyna standa sig gagnvart sínu fólki“ Hins vegar mætti finna ákveðinn hóp aðila „í bæði ferðaþjónustu og öðrum greinum, sem eru bara meðvitað að svína á fólki“ (Austurland).

Á Norðurlandi var gerður greinarmunur á rótgrónum fyrirtækjum, eins og Eddu hótélum, og einstaklingum sem voru að koma inn í ferðaþjónustuna þegar að hún óx hratt og „ætlðu allir að verða ríkir“. Um 2016 hafi komið margir nýjir aðilar í ferðaþjónustuna og mikilli þenslu fylgdu ný mál. Nú væru margir orðnir „ágætlega rútíneraðir“ en þó eru alltaf staðir sem eru búnir að vera í rekstri í mörg ár „sem við fáum inn á borð aftur og aftur“. Síðan væru alltaf einhverjir „sem vilja vera með hluti í lagi en eru það ekki, vegna þess að þeir vita ekki betur.“ Sumir ferðaþjónustuaðilar bjóða stéttarfélaginu í heimsókn til að útskýra kjarasamningana, því forsvarsfólk þar vilji gera hlutina rétt og halda friðinn við stéttarfélagið. Almennt ætti félagið mjög gott samstarf við fyrirtæki á svæðinu, með einstaka undantekningum.

Á Suðurlandi, þar sem þróast hefur heilsársferðaþjónusta á mörgum svæðum, voru mál tengd ferðaþjónustu langstærstu verkefni stéttarfélaganna. Þar var talað um „stórfjölgun á erlendu verkafólki og miklu fleiri aðilar sem eru búnir að opna ferðaþjónustufyrirtæki.“ Viðmælendur sögðust hafa talið saman á þriðja þúsund kennitölur sem tengdust ferðaþjónustu á suðursvæðinu og væri mikil aukning ferðaþjónustuaðila sem hafa aldrei komið nálægt rekstri áður. Menn væru að „henda upp fyrirtækjum“ og „vankunnáttan er alveg átakanleg“ varðandi

starfsmannahald og kjaramál. Á svæðinu væri að finna „*góð fyrirtæki sem standa sig vel og hafa mikinn metnað og frumkvæði. En síðan eru mjög margir sem eru að standa sig illa.*“ Hjá metnaðarfullum fyrirtækjum væri starfsfólk núna að fá starfsmannahandbækur, en almennt hefði þekking mannauðsstjórnunar verið lítið notuð og kjör starfsfólks verið aukaatriði. Á miklum þenslutíma gátu verið óheiðarlegir aðilar að koma inn í ferðaþjónustuna og einnig voru dæmi um vandamál varðandi laun hjá sumum sem hafa verið í rekstri í áratugi. „*Óheiðarlega aðila*“ mætti finna bæði meðal nýliða í rekstri og þeirra sem hefðu starfað lengi. Þegar spurt var hvort að stærð fyrirtækja skipti máli þegar að horft væri til brota á kjarasamningum var því neitað: „*Ég get ekki endilega sagt að stóru hótelin séu með allt á hreinu og þau litlu ekki. Bara alls ekki.*“ Það væri munur á milli stórra fyrirtækja á svæðinu, sum gerðu allt rétt en dæmi væri um fyrirtæki sem hætti ekki greiðslu jafnaðarkaups, þó að búið væri að tala „*hundrað sinnum*“ við eigandann. Var talað um „*svarta sauði sem ekkert virðist bíta á*“ (Suðurland 2).

Á Suðurnesjum voru jafnaðarlaun og önnur brot sögð mun meiri í „*þessum bransa*“ og það rakið til gullgrafaraæðis hjá nýjum bílaleigum og ungum fyrirtækjum, þar sem stundum væri „*ásetningur*“ um að spara í launum: „*Þá er mikið svona gullgrafaraæði í kringum þetta. Þá er bókhald, reglur og lög og laun og kjarasamningar og svona sett meira í þriðja sæti hjá þessum gullgröfurum*“ (Suðurnes)

Hjá stóru fyrirtækjunum á Keflavíkurflugvelli væri þetta ekki vandamál og þar yrði verkalýðsfélagið ekki vart við mismunun í launamálum eftir þjóðerni. Vandinn væri frekar hjá bílaleigum og hótélum á svæði stéttarfélagans:

*Hjá stóru fyrirtækjunum, þar er ekki svona mismunun. Þar er bara ein lína í launamálunum, sama hvort þú ert pólskur eða franskur eða íslenskur. Þar er ein launatafla og ein laun, en aftur út í bílaleigunum og hótélunum, þetta er villti markaðurinn* (Suðurnes).

Um fjöllun um mun á fyrirtækjum er hér tekin saman fyrir Vesturland og Vestfirði þar sem sömu eftirlitsaðilar stéttarfélaganna fara um allt svæðið. Eftirlitsaðili sagðist sjá mikinn mun á því hvort að hlutirnir væru í lagi innan þessa stóra svæðis. Á Vestfjörðum virtist t.d. enginn þekja til laganna um vinnustaðaskírteini, á meðan það væri klárt á öðrum svæðum. Var sú skýring nefnd að e.t.v. fyndist fólki á minni og afskekktari stöðum reglurnar ekki ná yfir það. Á Austurlandi nefndi eftirlitsfulltrúi einnig vanþekkingu á vinnustaðaskírteinum.

Eftirlitsfulltrúi á vestursvæðinu ítrekaði að þau færu með því hugarfari í eftirlit að bjóða aðstoð: „*aðstoð bæði til þeirra sem borga launin og starfsfólksins, til þess að lagfæra stöðuna. Stundum er þetta að hluta til vankunnátta og hluta til kæruleysi*“ (Vestfirðir). Það væru fyrirtæki sem vildu hafa hlutina í lagi og oft væru atriði sem laga þyrfti hjá þeim smávægileg.

Eins og kom fram hjá viðmælendum annars staðar á landinu væri stóra vandamálið rekstraraðilar með einbeittan brotavilja, sem væru að brjóta á nýju starfsfólki ár eftir ár:

*Mér finnst við yfirleitt vera að fást við sömu aðila sem eru að brjóta á nýju fólki. Það eru sömu vandamálin, nýtt fólk sem brotið er á. [...] Ég verð svo sorgmædd þegar ég er að fá kvartanirnar frá sömu stöðunum, sömu málin, kannski fjórða árið í röð (Vesturland-2).*

Í framhaldi af umræðu um brotavilja hjá sumum rekstraraðilum í ferðapjónustu, þá var sagt að þó að þetta væri bara „ákveðin prósentu innan geirans sem hagar sér svona“ þá yrðu þeir sem vildu gera rétt en hefðu eitthvað misskilið hlutina alltaf undir í umræðunni „... það liggja allir undir sama ámæli í allri umræðu“ (Vesturland-2). Í einu viðtalanna var því velt upp hvort að munurinn sem viðkomandi greindi á milli minni útgerðaraðila og mörgum ferðapjónustuaðilum á að hafa launamálin sem réttust, stafaði af lengd ráðningarsambands. Oft væru minni útgerðaraðilar, oft „trillukarlar“ búnir að hafa sama fólkið í vinnu í áratugi, á meðan sumir ferðapjónustuaðilar réðu fólk bara yfir sumarið og væru í þessum rekstri af „skyndigróða sjónarmiðum“ (Vesturland-1).

#### 4.2.3 Húsnæðismál

Húsnæðismál voru áberandi þema í viðtölum við starfsmenn stéttarféлага. Fyrirtæki í ferðapjónustu sem ráða til sín erlent starfsfólk í vinnu hafa í mörgum tilfellum einnig skaffað húsnæði fyrir það. Átti þetta ekki bara við svæði þar sem skortur var á húsnæði heldur virtist þetta vera venjan frekar en ekki, alla vega til að byrja með í upphafi ráðningarsambands.

Fjölbreytt mál varðandi húsnæði erlendra félagsmanna hafa verið til skoðunar og þau sem sinna vinnustaðaheimsóknum hafa séð sitthvað í sínum heimsóknum. Erfitt hefur verið fyrir stéttarfélögin að takast á við mál sem berast á borð þeirra varðandi húsnæði félagsmanna. Félögin hafa enga lögsögu yfir íbúðarhúsnæði þeirra og geta lítið gert annað en að senda ábendingu til heilbrigðiseftirlits á svæðinu. Þó að starfsmenn stéttarféлага sjái óviðunandi húsnæðisaðstöðu hjá erlendu starfsfólki gæti það haft áhrif á bæði starf viðkomandi og heimili ef gerðar eru alvarlegar athugasemdir við atvinnurekandann:

*En við megum aldrei gleyma því að þegar við erum að vinna í svona málum, við þurfum alltaf að hugsa þetta svolítið út frá félagsmanninum. Vegna þessa að ef við förum af stað og búum til einhver læti þá er félagsmaðurinn búinn að missa vinnuna og hann er búinn að missa heimilið sitt. Þannig að við erum alltaf pínulítið í þessari klemmu, hvað eigum við að gera, hvað eigum við að ganga hart (Suðurland-1).*

Í viðtölunum komu fram fjölbættar áhyggjur vegna aðstæðna þeirra sem voru háðir vinnuveitendum um húsnæði. Viðmælendur komu með dæmi um þrengsli, margir starfsmenn voru látnir búa saman í litlu rými. Leiguupphæð var yfir markaðsverði á svæðinu og ýmislegt athugunarvert við ástand húsnæðis. Einnig voru dæmi um að leigu og launum væri skeytt saman á vafasaman hátt, sem var þyrnir í augum verkalýðsfélaganna. Hér lýsir fulltrúi verkalýðsfélags á vinsælu ferðamannasvæði því húsnæði sem tveimur félagsmönnum var boðið af hálfu vinnuveitanda:

*Það kom hér þar til okkar sem sögðu að þau væru sjö í íbúð þar sem væru tvö svefnherbergi og þeim bara sagt að leggja sig á gólfíð í stofunni. Endaði á því að til að eiga smá privat að þau tjalda í stofunni (Norðurland-1).*

Í þessu tilfelli náðu einstaklingarnir sjálfir að finna húsnæði annarstaðar. Í dæmi eins og þessu getur atvinnurekandinn fengið margfalt markaðsverð leiguhúsnæðis með því að leigja til margra starfsmanna í sama húsnæði. Bent var á að í einhverjum tilfellum vilja eða þora þau sem þiggja húsnæði af vinnuveitanda, ekki að gera athugasemdir varðandi aðbúnað eða upphæð leigu. Tekið var dæmi um háa leigu fyrir einbýlishús þar sem: „*væri búið að reikna út að það væru yfir 400.000 krónur sem eigandinn hefði út úr húsinu. En venjulega hefði verið hægt að leigja þetta hér, á 150-200 þúsund*“ (Norðurland-1).

Erfitt getur verið að fylgja slíkum málum eftir og þá sérstaklega þegar ekki voru neindir pappírar til um greiðslu húsaleigunnar. Dæmi voru um að innheimtan hafi þá annaðhvort verið í formi greiðslu reiðufjár eða tímar dregnir af viðkomandi starfsmanni sem samsvarar upphæð leigunnar:

*[...]svo er fólkið látið borga leiguna svart. Eða það er dreginn af því dagur, það er fengin útprentun og svo ert þú að fara yfir listana og fólkið að fara í vinnu en það vantar á launaseðilinn. Þarna var það að vinna fyrir leigunni. Það stendur kannski á tímaskjali viðkomandi starfsmanns, hann skrifar inn „12 tíma vakt – leiga“ og það er ekki heildartímajöldi á launaseðli. Það er mjög algengt (Vesturland-1).*

Í mörgum tilfellum er samið um leiguverð áður en einstaklingurinn hefur störf. En dæmi voru um að starfsfólk hafi ráðið sig til vinnu hingað til lands og talið sig hafa fengið loforð um hinar ýmsu sporslur, til að mynda frítt húsnæði. Þegar hingað var komið hafi það ekki staðist:

*[...]svo koma þau til starfa og eftir fyrsta mánuðinn þá er rukkað fyrir fæði og húsnæði, launin hverfa í þetta. Þau hafa samband við eigandann, sem rak þetta og þá segir hann „ég lofaði ykkur þessu aldrei“ (Norðurland-1).*

Í mörgum tilfellum þegar forsendurnar standast ekki, var okkur tjáð að það væru bara orð gegn orði og erfitt að komast til botns í hverju var lofað. Fólk kemur til landsins í von um vinnu, en

með ekkert í höndunum um það sem lofað var. Í ofangreindu dæmi, sem er sérstaklega ósvífið, hafði stéttarfélagið samband við fyrirtækið og eigandinn neitaði staðfast að hafa lofað þessum sporslum. Kemur seinna í ljós að til var tölvupóstur þar sem fram kom að vinnuveitandinn hafði lofað því sem hópurinn hélt fram. Þegar gengið er á vinnuveitandann hafi hann aðeins viðurkennt réttarstöðu þess sem tölvupósturinn var stílaður á. Sá hafði verið í fjallgöngu og bað um að fá tölvupóst vegna lélegra fjarskipta. Í þeim pósti stóð skýrt að fæði yrði frítt:

*[...] þar stendur: „Verður boðið upp á frítt fæði og húsnæði“. Ég fékk þetta og hafði samband við ferðaþjónustuaðilann og sagði „hérna er ég með staðfestingu á þessu, þú ætlaðir að láta þau hafa þetta frítt“ þá segir hann: „Já heyrðu ég man það núna, ég lofaði bara þessari“ og þannig var það. Hún var sú eina sem fékk þessa leiðréttingu (Norðurland-1).*

Starfsfólk sem er í húsnæði sem skaffað er af vinnuveitanda, getur verið í sérstaklega viðkvæmri stöðu. Í vinnustaðaheimsóknnum fulltrúa stéttarfélaganna dreifa eftirlitsfulltrúar upplýsingum um hvernig hægt er að hafa samband við stéttarfélagið. Í þeim tilfellum sem starfsmaður missir vinnu með litlum fyrirvara og húsnæði einnig, getur starfsfólk stéttarfélaganna verið eini tengiliðurinn sem erlent starfsfólk hefur við stofnanir og heimamenn utan vinnustaðarins og leitar því til þeirra:

*Það er bara nýlegt dæmi um að atvinnurekandi reki starfsmann út af veitingastað hérna nálægt og viðkomandi var hérna grátandi klukkan fjögur á föstudegi við lokun hjá okkur (Suðurland-1).*

Starfsmaður þar sagðist hafa hringt „símtal eftir símtal þangað til að mér tókst að koma henni inn á Stígamótum. Þau höfðu reyndar ekkert með hana að gera en tóku við henni frekar en að hún væri á götunni.“

Fyrri hluta árs 2019 voru stigin mikilvæg skref í að tryggja betur húsnæðisöryggi starfsmanna en þá var gerð bókun í kjarasamningi SA og SGS um húsnæðismál þeirra félagsmanna sem leigja húsnæði af atvinnuveitanda (SGS, 2019). Einnig var húsaleigulögunum breytt á þann hátt að settar voru ríkari skyldur á atvinnurekendur um að gera húsaleigusamning (Húsaleigulög nr.36/1994). Með því að skylda alla til að gera leigusamning var litið svo á að breytingin gæti komið að einhverju leiti í veg fyrir að hægt væri að vísa starfsmönnum sem sagt er upp, úr húsnæði fyrirvaralaust. Þessi lög tóku ekki gildi fyrir en 3.júlí 2019, eftir að ferðamannatímabilið hófst og búið var að ráða starfsmenn fyrir sumarvertíðina. Þannig að þegar viðtölin voru tekin átti að það eftir að koma í ljós hvernig og hvaða áhrif þessar breytingar hefðu fyrir það starfsfólk á íslenskum vinnumarkaði sem leigir húsnæði í gegnum vinnuveitanda.

Í nokkrum viðtölum komu fram athugasemdir um hvernig lögheimili starfsmanna var skráð á öðrum stað en aðsetur þeirra væri. Það getur verið áskorun að skrá lögheimili þeirra sem starfa og búa á hótelum:

*Það eru töluvert margir skráðir til heimilis hjá ákveðnum atvinnurekenda hérna á [svæðinu], búa svo í herbergi á hótelinu. Það má ekki skrá þá til heimilis á hóteli, þá er lögheimilið heima hjá atvinnurekandanum. Þetta er algengt. [...] Þar var fólkið skráð til heimilis hjá eigandanum [fyrir sunnan]. Núna veit ég ekki hvað er best að gera en hvernig á að skrá fólkið, þú mátt veita því húsnæði og svona, en hvað með skráninguna, á þá viðkomandi starfsmaður að redda sér og skrá sig hjá vini sínum?. (Vesturland-1)*

Slík misskráning getur haft ýmsar afleiðingar, t.a.m. skilar útsvarið sér ekki á réttan stað. Fulltrúi annars stéttarfélags kallaði eftir auknu eftirliti með lögheimilisskráningu: „Þarna þarf að koma meira eftirlit, meiri eftirfylgni“ (Vesturland-2).

### Reynslusögur starfsmanna

Í viðtölum okkar við starfsfólkið sjálft kom í ljós að nær allir viðmælendur voru í húsnæði sem vinnuveitandinn hafði útvegað.

Almennt má telja að þeir einstaklingar sem ætli sér að vinna í takmarkaðann tíma séu tilbúnari til þess að sætta sig við miður góða húsnæðisaðstöðu en þeir sem dvelja lengur. Adam, starfsmaður í ferðapjónustufyrirtæki á Suðurnesjum dvaldi í húsnæði á vegum vinnuveitandans og ætlaði hann að vinna þar í eitt ár. Adam leigði herbergi í íbúð með tveimur svefnherbergjum og sameiginlegri eldunaraðstöðu og baði, sem hann deildi með öðrum. Hann greiddi fyrir það 63 þúsund krónur og fannst verðið hátt, en sætti sig við það: „*Actually for me [the apartment] is enough. But when I was comparing it to other apartments here in [staður] for example, I think the price is a little bit too high*“ (A-Evrópa 1). Adam benti á að almennt væri það þannig að þegar nýir starfsmenn kæmu leigðu þeir húsnæði í gegnum vinnuveitanda en færu svo eftir einhvern tíma á almenna markaðinn. Hann ætlaði ekki sjálfur að gera það, því hann ætlaði að snúa heim eftir nokkra mánuði: „*I am not planning to do it because... yeah, I am trying to come back home maybe in June*“ (A-Evrópa 1).

Á þeim stöðum þar sem skortur var á leiguhúsnæði hafa fyrirtæki þurft að vera lausnamiðuð til að koma starfsmönnum sínum fyrir. Stærri fyrirtæki hafa mörg farið þá leið að byggja eða kaupa húsnæði fyrir starfsfólk sitt en minni fyrirtæki hafa þurft að fara aðrar leiðir. Í tilfelli ungrar konu sem hafði unnið í sjö mánuði hjá litlu fyrirtæki á svæði þar sem skortur var á húsnæði var brugðið á það ráð að leigja henni herbergi inni hjá ættingja vinnuveitandans:



*I live with the grandpa of my boss. [There are] really, really small rooms. Everything a little bit improvised so it's like I have two beds in my room. I was asking to remove one so he was like "It's difficult". So, I don't really feel at home [...]. I have been there now for seven months (V-Evrópa 3).*

Hún var ekki ánægð með fyrirkomulagið en lét sig hafa það þar sem að ekki var tækifæri til þess að fara annað, vegna skorts á húsnæði. Má velta fyrir sér hvort að samtenging vinnu og húsnæðis geti líka haft áhrif á frekari aðlögun þessa hóps inn í samfélagið. Lena, ung kona frá Austur Evrópu sem var í góðu húsnæði á vegum vinnuveitanda var boðið annað starf á sama svæði. Það starf hentaði betur menntun, reynslu og áhugasviði hennar. Hún sá sig knúna til að hafna starfstilboðinu, því þá hefði hún misst það húsnæði sem hún var í og ekki annað húsnæði í boði á svæðinu:

*I got a job in kindergarten here [...] and when I say to my manager that I got a job I really want to try because I'm a teacher and it's like, you know it's more ambitious so it will be very nice. So he said, you need to move out. [...] But ... maybe if I had this job, this better job in kindergarten, maybe we could stay longer. Maybe we could stay here for ten years. I don't know (A-Evrópa 4).*

Lena hafnaði atvinnutilboðinu og var í kjölfarið boðin vaktstjórastaða í herbergisþrifum hjá fyrirtækinu sem hún vann hjá. Lítil launahækkun fékkst fyrir aukna ábyrgð en hins vegar fylgdi stöðunni betra húsnæði. Þegar Lena var spurð um hvort hún hefði hækkað mikið í launum við að verða vaktstjóri neitaði hún því: „No, five thousand [laughter] but it was...I think it's very silly. My salary it's very silly but my manager said that it's like for [...] after like three months we can talk again“ (A-Evrópa 4).

Í þessu tilfalli var húsnæðið notað sem gjaldmiðill í launaviðtali og samið var um lægri húsaleigu sem kom að einhverju leiti í stað launa: „It's really cheap comparing to Reykjavik and it's very nice because everything is new. When they offered me this position I negotiate a little bit so my rent is a little bit cheaper“ (A-Evrópa 4).

Það getur aukið enn frekar á flækjustig og haft áhrif á starfsánægju þegar húsnæði og vinna eru samtengd. Saga, ung kona frá einu Norðurlandanna, fann sig nauðbeygða til að vera í húsnæði sem vinnuveitandinn úthlutaði. Húsnæðið var bílskúr sem hafði verið innréttaður sem stúdíóbúð og deildi Saga því rými með samstarfskonu. Hafði hún óskað eftir því að vera í starfsmannahúsnæði með öðrum starfsmönnum fyrirtækisins en fékk það ekki:

*They said, "No, no, no, you cannot move." Because that manager has promised for this garage owner that they rent this place for the whole summer, and now they are obligating us to stay there (N-Evrópa 2).*

Þrátt fyrir að leigan væri lægri var Saga óánægð með að vera sett í þá stöðu að verða að vera í húsnæðinu vegna vinskapar eiganda húsnæðisins við vinnuveitandann.

Í viðtölum okkar við erlent starfsfólk í ferðaþjónustu kom fram að kostnaður fyrir húsnæði var frá því að vera enginn upp í að greiða 63 þúsund krónur á mánuði. Margir vinnuveitendur gerðu vel við sitt starfsfólk og voru þó nokkur dæmi um að viðmælendur okkar voru mjög ánægðir með það húsnæði sem boðið var uppá. Í tilfelli pars sem vann hjá sitthvoru ferðaþjónustufyrirtæki á Suðurlandi fengu bæði frítt húsnæði hjá vinnuveitanda konunnar: „*So now we are living here together, it is very nice. Our director let us to stay together, I have a room here in the staff house and I could share with [my boyfriend] for free*“ (A-Evrópa 2). Ellen, ung stúlka frá Norðurlöndunum sem vann á hestaleigu á Suðurlandi, var mjög ánægð með húsnæðið og beið spennt eftir enn betra húsnæði sem var í smíðum. Vinnuveitandinn hafði fjárfest í því fyrir heilsárs starfsfólk sitt:

*It's going to be new and our boss is actually asking us to make lists what we want to our home if we want...what we want to the kitchen and they will try to take care that we'll get it. So, they're you know, taking care of us as you know. I think that's well as you can have it* (N-Evrópa 1).

Henni var tíðrætt um þá umhyggju sem hún fann frá þessum vinnuveitendunum og nefndi seinna í viðtalinu dæmi um að þeir hafi komið í lok dags og gengið frá í hesthúsunum eftir langann og erfiðan vinnudag hjá starfsfólkinu: „*It was really busy and actually the owner came with her family to clean. You know we don't need to like work our asses off so. You know it's busy but they are taking care of it*“ (N-Evrópa 1).

Ellen hafði verri reynslu af fyrra starfi á hóteli, þar sem hún þurfti stundum að vera á næturvakt fjórtán nætur í röð. Hún sagðist vita að þetta gæti ekki verið í samræmi við reglur á vinnumarkaði, a.m.k. ekki leyfilegt í hennar heimalandi. Hún hafði íhugað að hafa samband við stéttarfélagið á svæðinu, en sagðist hafa verið of þreytt til þess eftir mikla vinnu. Íslenski hesturinn hafði dregið hana til landsins og hún ákvað að leita frekar að starfi á hestaleigu. Ellen sendi fyrirspurnir á margar hestaleigur og tók fram að hún vildi fá laun fyrir vinnuna og hafa ráðningarsamning. Núverandi vinnuveitandi var sá eini sem bauð henni það, á meðan aðrir svöruðu að þeir vildu fá hana sem sjálfboðaliða. Ellen var meðvituð um réttindi sín á vinnumarkaði og gerði kröfu um að þau væru virt. Eins og fjallað verður um í næsta kafla, á það ekki við um meirihluta erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu, að mati starfsmanna stéttarfélaganna.

### 4.3 Ótti við að sækja rétt sinn og reynsla af þjónustu stéttarfélaganna

Rauður þráður í viðtölum okkar við starfsfólk stéttarfélaganna var að erlent starfsfólk í ferðapjónustu væri hrætt við að sækja kröfur um leiðréttingu á launum á meðan það væri í vinnu á viðkomandi stað. Þau „þora ekki“ eða eru „hrædd við“ að fá aðstoð hjá stéttarfélagunum, vegna ótta um að missa starfið eða vegna vantrausts á stéttarfélagum. Byggir það vantraust oftast á orðspori stéttarfélaganna í heimalöndum þeirra. Var ýmist talað um þau sem „mafíu samtök“ eða að vinnuveitendur hefðu stéttarfélög „í vasanum“. Oft er vantraust hjá fólki sem kemur frá Austur-Evrópu, en fjallað verður nánar um mun eftir upprunalöndum í næsta undirkafla. „Það er vantraust til okkar. Margt, af þessu fólki sem kemur frá Austur-Evrópu, það er eiginlega sannfært um að við séum bara hluti af mafíunni heima og telur að við getum ekki lagað neitt (Vesturland-2).

Flestir sem eru að koma til stéttarfélaganna er fólk „sem er að hætta, fara heim til sín eða skipta um vinnu“ (Vesturland-1). Þá fyrst er fólk e.t.v. að kanna hvort að það hafi fengið borgað samkvæmt kjarasamningum og áunnin réttindi hafi verið gerð upp við þau. Stundum er verið að biðja stéttarfélagin að reikna nokkur ár aftur í tímann, en oft þarf að hafna gömlum málum vegna skorts á gögnum „[...] þau eru jafnvel að fara tvö þrjú ár aftur í tímann og senda fjölpóst á gamla vinnufélaga og við eigum að fara að reikna út eldgömul mál. Þetta er eitthvað sem við höfum verið að reyna að sporna við“ (Suðurland-1). Þó að fólk hafi verið sátt á vinnustað, þá sé það búið að átta sig á að það getur fengið meiri laun, en er ekki tilbúið að fara fram á það við atvinnurekandann á meðan það er í vinnu. Stéttarfélagin þurfa að leggja kröfur fram í nafni ákveðinna einstaklinga og mörgum finnst það erfitt. Þar sem fólk er gjarnan að hafa samband rétt áður en það fer úr landi nær það jafnvel ekki að ganga frá þessu umboði fyrir brottför: „... af því að fólk er svo hrætt og það er líka hrætt við okkur. Það vill helst vera komið úr landi“ (Vesturland-2). Óttinn við að missa starf ef kvartað er eða settar fram formlegar kröfur var ekki talinn ástæðulaus, því að það væri auðvelt að reka fólk úr starfi á Íslandi: „Gerist alveg miskunnarlaust að Íslendingarnir, fyrirtækið, þeir nýta sér það að reka fólk án ástæðu [...] því er bara sagt upp vegna skipulagsbreytinga eða vegna samdráttar, þó að það sé jafnvel raunveruleg deila um launakjör eða aðbúnað“ (Suðurnes).

Þó að erlenda starfsfólkið treysti sér almennt ekki til að leggja fram kröfur fyrr en það var hætt, þá virtust margir nýta sér það að senda fyrirspurnir á stéttarfélagin eftir vinnustaðaheimsóknir. Í þeim er stutt kynning á viðkomandi félagi og reynt að byggja upp traust. Eftirlitsfulltrúar skilja einnig eftir upplýsingaefni á ensku og jafnvel pólsku, auk þess að dreifa nafnspjöldum með tölvupósti og símanúmerum. Í kjölfarið, þegar að þau hafa yfirgefið staðinn, koma fyrirspurnir og var ýmist talað um „oft“, „töluvert“ eða „holskeflu“. Það virðist

vera undantekning að starfsfólkið þori að gefa sig á tal við fulltrúa stéttarfélaganna í vinnustaðaheimsóknum, a.m.k. ekki ef að yfirmaður er nálægt. Með yfirmenn í sama rými þá eru kannski svörin „já það er bara allt í lagi“ en í fyrirspurnum sem sendar eru eftir heimsókn er kannski spurt „Við erum að vinna hérna 280 tíma á mánuði og ég fæ bara dagvinnulaun, er þetta rétt? Er það rétt að ég eigi bara að fá 150 þúsund á mánuði?“ (Vestfirðir). Samkvæmt þessu virðast vinnustaðaheimsóknir stéttarfélaganna vera að vekja marga erlenda starfsmenn til umhugsunar um hvort að þeirra kjör og vinnuaðstæður samræmist leikreglum á íslenskum vinnumarkaði. Auk þess er nafnspjaldið frá eftirlitsfulltrúunum stundum eina tenging við íslenska aðila utan vinnustaðarins, sem gripið er til þegar að vandamál koma upp.

### 4.3.1 Upplýsingaleit um réttindi og reynsla erlendra starfsmanna

Þegar starfsfólk sem kemur til landsins til að vinna, sérstaklega ef komið er frá löndum innan EES, virðist vera takmörkuð formleg kynning á því hvaða réttindi og skyldur fylgja því að vera launþegi á Íslandi. Er það á herðum hvers og eins launþega að afla sér upplýsinga. Allur gangur var á því hvort að einhverra upplýsinga var aflað fyrir komuna til landsins. Í einhverjum tilfellum var engra upplýsinga aflað: „No, I didn't look that much. I just listened to what my friend said“ (N-Evrópa 2) og í öðrum tilfellum var farið í skipulagðra rannsóknarvinnu: „Yes, we did a research when were in [heimaland], so we watch a lot of you know, like short movies, we have been reading a lot of things for example in like website unions and everything“ (A-Evrópa 4).

Upplýsingar um kjör og aðstæður á íslenskum vinnumarkaði sögðust flestir erlendu viðmælendanna hafa fengið í gegnum netið. Samfélagsmiðlar voru mikið notaðir og einn viðmælandi talaði um frábærar fésbókarsíður: „There are great Facebook pages“. Þar skiptast einstaklingar á þekkingu og reynslu af að vinna á Íslandi. Margar síður eru fyrir hendi líkt og „Foreigners In Iceland“ og „Away from home-working in Iceland“, „Away from home-living in Iceland“. Síðan eru hópar þar sem samlandar skiptast á upplýsingum t.a.m. Pólverjar á Íslandi „POLACY na ISLANDII“ og Grikkir á Íslandi „Έλληνες στην Ισλανδία (Greeks in Iceland)“ þar sem einstaklingar leita til samlanda sinna með reynslu og þekkingu, eftir upplýsingum.

Þekking og skilningur á hlutverki stéttarfélaganna á Íslandi var af ýmsum toga, enda stundum fyrsta reynsla af því að vera í stéttarfélagi. Einhverjir höfðu aflað upplýsinga um starfsemi stéttarféлага á heimasíðum þeirra en aðrir ekki. Ivan, rúmlega þrítugur karlmaður frá Austur Evrópu hafði einhverja vitneskju en takmarkaða um hvaða hlutverk þau höfðu, fyrst þegar hann skrifaði undir ráðningarsamning: „I didn't know what it meant in a sense of “okay, sign,

yes, I'm a member." But I found out more speaking to colleagues that were here longer" (A-Evrópa 5).

Ivan lýsti stéttarfélögum í sínu heimalandi þannig að þau væru bara að nafninu til og gerðu ekkert annað en greiða sjálfum sér laun: „In our country the unions exist just pro forma. They don't do anything except pay their own salaries, which is ridiculous, but we are already so used to this“. Ivan var mjög jákvæður gagnvart stéttarfélagunum og hlutverki þeirra hér á landi: „I was surprised. They are very active and they are very productive“ (A-Evrópa 5).

Stuttu eftir komu Ivans til Íslands var verkfall og í kjölfarið hækkuðu launin hans, sem honum fannst ótrúlegt: „This was all amazing for me, just to have unions that actually do things. It was amazing“. Hann hafði sjálfur ekki nýtt sér þjónustu síns stéttarfélags en samstarfsfólk hans hafði bent honum á að hægt væri að leigja orlofshús og fara á námskeið og stéttarfélagið myndi borga hluta í námskeiðinu. Að hans mati var þessi stuðningur við nám tilefni til þess að dvelja lengur á Íslandi og safna frekari réttindum:

*But this is good because it offers you a reason to stay. That's what I like. You get the opportunity of going to school here and that somebody co-finances it, this could make me stay for another two years because it's a big thing to get. This thing somewhere else would probably cost me a lot, and I wouldn't get support and I wouldn't have a job. I think that's all very healthy for the system, very healthy to make the people actually want to stay (A-Evrópa 5).*

Eins og komið hefur fram áður hefur upprunaland starfsmanna í ferðapjónustu áhrif á traust til stéttarfélaganna við komuna til landsins. Það hefur áhrif á hvort leitað er til þeirra ef eitthvað bjátar á. Kynningar stéttarfélaganna og samtal við starfsfólk með lengri reynslu hér á landi getur hins vegar aukið traust til þeirra. Aðeins minnihluti viðmælenda hafði persónulega nýtt sér þjónustu stéttarfélaganna og voru flestir ánægðir með hana, en sumir nefndu skort á upplýsingaefni á ensku eða pólsku á heimasíðu síns félags. Þó að vel væri tekið við fyrirspurnum gátu sumir ekki fengið úrlausn mála, því gögn eins og tímaskráningar og ráðningasamninga skorti. Anna, frá Austur-Evrópu, var mjög ánægð og hissa yfir hversu auðvelt var fyrir hana að sækja um í sjúkrasjóð hjá sínu félagi eftir beinbrot. Reynslan var allt önnur en í heimalandinu, þar sem krafist var að komið væri með frumrit allra vottorða á skrifstofu. Hér dugði að senda mynd af vottorði með tölvupósti, sem henni fannst bera vitni um traust: “I had to ask for the health benefits and it went super easy and they were nice“ (A-Evrópa-2). Hún fékk strax svar og símhringingu með upplýsingum um að ef hún drifi í að senda vottorðið væri hægt að borga henni styrkinn um mánaðarmótin.

Chris, starfsmaður frá Suður-Evrópu sem vann í gestamóttöku, sagði frá því að nokkrum dögum áður hafði fulltrúi stéttarfélags hans komið í vinnustaðaheimsókn. Fulltrúinn bent honum á að miðað við það starf sem hann sinnti væri mögulega betra launalega fyrir hann að vera meðlimur í VR. Chris sagði að þannig ráðgjöf frá verkalýðsfélagi myndi aldrei eiga sér stað heimalandinu: „*They visited there a couple days ago and told me because I am receptionist, maybe it's better for me to be in VR. [...] It's something that never happens in [heimaland]*“ (S-Evrópa 1).

Reynsla Emmu frá N-Ameríku sýnir bæði mismunandi reynslu af vinnu í litlu og stóru fyrirtæki og af því að vera í litlu eða stóru stéttarfélagi. Hún gefur einnig innsýn í stuðning sem hún fékk frá hjálpsömu fólki á fésbókarsíðu sem leiðbeinir erlendu starfsfólki sem leitar aðstoðar vegna vinnutengdra réttindamála. Emma, kom fyrst til landsins til náms og vann með námi hjá litlu afþreyingar fyrirtæki í ferðaþjónustu. Henni fannst leiðsögustarfið skemmtilegt og réð sig í fulla vinnu hjá fyrirtækinu eftir námið. Þá þurfti hún að sinna fleiri verkefnum eins og að sækja viðskiptavini á stórum bíl, sem hún var ekki viss um að hún hefði réttindi til að keyra. Henni fannst bíllinn ekki í öruggu ástandi, bæði ólag á öryggisbelti og tröppu. Þegar að hún byrjaði að gera athugasemdir var henni sagt að hún yrði að keyra þennan bíl, ef hún ætlaði að vinna hjá þeim. Henni fannst andrúmsloftið breytast: „*When I started complaining about stuff for my safety, then they started to be hostile*“. Hún ákvað að segja upp eftir mánuð í fullu starfi og var þá sagt að hún yrði að vinna þriggja mánaða uppsagnarfrest. Hún trúði því og talar um þessa þrjá mánuði sem hræðilega, „*terrible*“. Auk bílavandræðanna var hún sífellt á vakt og þurfti að vera tilbúin ef að einhverjir ferðamenn pöntuðu ferðir. Síðan fékk hún ekki borgað nema fyrir ferðir sem hún fór í. Hún var í Leiðsögn – stéttarfélagi leiðsögumanna og henni gekk illa að ná sambandi við einhvern þar til að leita ráða. Auk þess fann hún litlar upplýsingar á ensku á heimasíðu félagsins. Emma leitaði því á samfélagsmiðla eftir hjálp og sagðist vera í öllum hópum þar fyrir útlendinga á Íslandi. Henni fannst hún fá bestu leiðbeiningar um réttindi sín á fésbókarsíðunni *Away from home – scammed in Iceland*, sem leiðbeinir útlendingum sem telja að svindlað hafi verið á þeim í vinnu. Hægt er að segja sögu sína nafnlaust þar og valdi hún þann kost því að hún vildi ekki að atvinnurekandinn fengi veður af fyrirspurnum hennar. Með meiri innsýn í lagalegan rétt sinn, fór Emma með gögn á skrifstofu stéttarfélagsins og fékk þá samband við lögfræðing sem setti fram kröfu um 800 þúsund krónur í vangoldin laun. Ekki var komin niðurstaða úr málinu þegar að viðtalið fór fram. Hún hrósaði happi yfir þeirri stöðu að hafa þurft formlegan ráðningarsamning til að fá atvinnuleyfi þegar kom að því að hafa nægileg gögn til að setja fram formlega kröfu. Henni fannst hins vegar fara mikill tími og peningur í að sækja um og endurnýja atvinnuleyfi. Eftir slæma reynslu hjá fyrsta fyrirtækinu

sem hún vann hjá hérlendis gladdist Emma mjög við að fá vinnu hjá stóru og traustu afþreyingarfyrirtæki í ferðapjónustu. Þar fékk hún starfsmannahandbók á ensku og vaktaplan nokkra mánuði fram í tímann. Hún skipti einnig um stéttarfélag og fór í VR, þar sem hún sagði að alltaf væri svarað í símann. Nýjung sem hún kunnir að meta þar í upplýsingagjöf til erlendra starfsmanna var mánaðarlegur fyrirlestur um kjarasamninga og réttindi á íslenskum vinnumarkaði, sem streymt var á netinu. Saga Emmu dregur m.a. fram mismunandi getu stéttarfélaganna til að veita góða þjónustu eftir stærð. Félög með 1-2 starfsmenn hafa ekki sömu burði til þess og stærri félög.

Í næsta kafla er farið nánar í það hvort að eftirlitsfulltrúar og aðrir starfsmenn stéttarfélaganna sjái mun á stöðu starfsfólksins, einkum eftir upprunalöndum. Eru einhverjir hópar taldir vera í viðkvæmari stöðu eða með sterkara tengslanet en aðrir? Fylgja nýjar áskoranir eða aðstæður aukinni fjölbreytni í uppruna erlends starfsfólks í ferðapjónustu?

#### 4.3.2 Fjölbreytni erlends starfsfólks í ferðapjónustu

Eins og fram kom í kafla 4.1 eru Pólverjar langfjölmennasti hópur erlendra ríkisborgara sem starfaði í ferðapjónustu hérlendis árið 2019 og hafði þeim fjölgað þeim mest í ferðapjónustustörfum frá 2015. Þeir hafa einnig verið fjölmennasti hópur erlendra ríkisborgara á Íslandi síðustu tvo áratugi (Hagstofa Íslands, 2019b) en upphaflega sóttu þeir í fiskvinnslustörf í sjávarþorpum á 9. áratugnum (Magnfríður Júlíusdóttir, Unnur Dís Skaptadóttir og Anna Karlsdóttir, 2013). Í ljósi fjölda og sögu á íslenskum vinnumarkaði kemur ekki á óvart að starfsmenn stéttarfélaganna voru sammála um að Pólverjar skæru sig úr varðandi þekkingu á réttindum sínum og bæru almennt meira traust til íslenskra stéttarfélaganna en aðrir hópar: „Það eru náttúrulega orðin æði margir pólskir starfsmenn sem eru búnir að vera lengi á Íslandi og þekkja þetta.“ Það spyrðist út á meðal Pólverja að stéttafélögin væru „að vinna að heilindum fyrir sína umbjóðendur“ og pólska samfélagið á Íslandi væri fljótt að ná sambandi við starfsfólk í ferðapjónustunni, jafnvel þó að þau kæmu bara til að vinna í stuttan tíma (Austurland). Tengsla- og öryggisnet Pólverjanna var sagt sterkt og samfélagsmiðlar hjálpa þarna mikið með miðlun upplýsinga. Fólki væri bara vísað á stéttarfélagið á svæðinu ef það bæri upp vinnutengd vandamál og sumstaðar fá þeir þjónustu á pólsku. Á Austurlandi og Vestfjörðum hafa lengi verið pólskumælandi starfsmenn á skrifstofum stéttarfélaganna og tvö stærstu stéttarfélagin á Suðurlandi réðu einnig pólskumælandi starfsmann samfara vexti ferðapjónustu á svæðinu. Sá starfsmaður vinnur sitt hvora vikuna á Selfossi og Hellu.

Í nokkrum viðtölum var talað um að þessi þekking Pólverja á réttindum á íslenskum vinnumarkaði væri farin að hafa áhrif á suma atvinnurekendur í ferðaþjónustu sem vildu frekar „þægilegra“ fólk og „ekkert vesen“, þ.e.a.s. fólk sem þekkir ekki réttindi sín og gerði ekki kröfu um að kjarasamningum væri fylgt:

*[Pólverjar] eru bara mjög duglegir að sækja sitt. Þetta gerir það að verkum að það að vera með Pólverja í vinnu í dag er nánast jafnmikið vesen eins og að vera með Íslending. Það eru bara fullt af fyrirtækjum sem nenna ekki að standa í þessu veseni og þess vegna sækja þau annað (Suðurland-1).*

Í tveimur viðtölum á Vesturlandi var talað um sömu þróun. Það hefði dregið úr því að Pólverjar kæmu inn á hótelin og veitingastaðina vegna þess hversu fljótt upplýsingar bærust á milli þeirra. Í staðinn væri aukning á starfsmönnum frá Tékklandi, Rúmeníu og Ungverjalandi „Þetta er það sem maður heyrir hér“ (Vesturland-1). Í öðru viðtali var sagt að aðilar í ferðaþjónustu hefðu sagt beint við starfsmann stéttarfélagssins að það væri miklu betra að fá Rúmena en Pólverja, því að „þeir eru miklu þægilegri og svo duglegir að vinna“. (Vesturland-2).

Þegar að spurt var hvort að það væri einhver hópur erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu sem væri í viðkvæmari stöðu, þá nefndu nokkrir Rúmena sem „vanmáttugan“ hóp, m.a. vegna skorts á tengslaneti og tungumálaörðugleika. Sumir minntust þess ekki að hafa fengið Rúmena í heimsókn á skrifstofu stéttarfélagssins, en fólk sem vann við vinnustaðaeftirlit hafði hitt þennan vaxandi hóp í ferðaþjónustustörfum. Maður með langa reynslu af vinnustaðaeftirliti sagði að Rúmenar kæmu strax upp í hugann sem „mjög vanmáttugur“ hópur, sem ólíkt Pólverjunum virtist ekki vera duglegur að miðla upplýsingum sín á milli. Hann upplifði þá sem meira eina og hrædda við að tala við eftirlitsfulltrúana. Það væri erfitt að fá þá til að leggja frá sér ryksuguna, öfugt við Pólverjann sem „bara slekkur á ryksugunni og stillir sér upp og spyr, hvað hefur þú að segja?“ (Suðurland-1).

Á Austurlandi var sagt að bæði Búlgörum og Rúmenum væri að fjölga, en Búlgarar væru lítið í ferðaþjónustunni. Það væri e.t.v. ástæða til að hafa áhyggjur af rúmensku starfsfólki, sérstaklega á fámennum og afskekktum stöðum. Eftirlitsfulltrúi á svæðinu sagði að töluvert væri um að Ungverjar og Rúmenar væru að koma til starfa í styttri tíma og þeir fengju oft litla innsýn í reglur á íslenskum vinnumarkaði „þeir fara kannski oft úr landi án þess að hafa kannað hvort þeir eigi rétt á leiðréttingu á launum eða annað slíkt“. Minni enskukunnátta en hjá mörgum öðrum hópum væri ein ástæðan. Oft væri bara einn sem talaði ensku í hverjum hópi og viðkomandi talaði jafnvel litla ensku: „Hann er látinn túlka og því miður þá veldur það oft misskilningi þegar að viðtakendur tala lítið og skilja ekki“ (Austurland).



Eins og sést á kortinu yfir upprunalönd starfsfólks í ferðaþjónustu (mynd 7) þá kemur það víða að og er misjafnt eftir svæðum og menntun einstaklinga hvort þeir geti gert sig skiljanlega á ensku, sem er það erlenda tungumál sem starfsfólk verkalýðsfélaganna notar mest. Einhverjir starfsmenn tala pólsku og síðan eru dæmi um erlenda starfsmenn í ferðaþjónustu sem geta tjáð sig á íslensku. Ef að ekkert af þessum tungumálum dugir, er reynt að finna leið til samskipta í gegnum túlka eða þýðingarforrit. Þeirri spurningu var velt upp hvort að það væri hægt að ætlast til að stéttarfélagin bæru kostnað af að útvega öllum túlka eða hvort að t.d. sveitarfélög ættu að koma meira að upplýsingagjöf fyrir erlent starfsfólk á sínu svæði. Var þátttaka sveitarfélaganna m.a. nefnd í tengslum við að Pólverjar leituðu til pólskumælandi starfsmanna stéttarfélaganna með alls konar spurningar um hvernig kerfið virkaði á Íslandi.

Auk Rúmena og Ungverja var talað um að fjölgun væri á starfsfólki í ferðaþjónustu frá Tékklandi, Litháen, Spáni, Portúgal, Ítalíu og Grikklandi. Oft væri ungt fólk að koma til sumarvinnu frá Suður-, Vestur- og Mið-Evrópu, skólafólk sem talaði ensku og hefði oft gott bakland heima fyrir. Það þyrfti e.t.v. síður að hafa áhyggjur af þeim en fólki sem kæmi frá fátækari svæðum, því að „Eftir því sem heimalandið er fátækara þeim mun útsettara er fólkið fyrir misnotkun“ (Austurland). Fólk sem kemur úr samfélögum „þar sem mánaðarlaunin eru kannski 30-40 þúsund, þeir vinna bara hér á meðan þeir geta staðið í fætturna“ (Vesturland-2).

Við spurðum einnig hvort að það væri munur á aðstæðum íslenskra og erlendra starfsmanna, en almennt var ekki tekið undir það. Laun og brot á kjarasamningum væru svipuð. Í fyrstu rannsókn Hagstofu Íslands á launamun á milli innflytjenda og „innlendra“, sem náði til tímabilsins 2008-2017, var munur á íslenskum vinnumarkaði að meðaltali 8%. Í rannsókninni voru bara launagreiðendur með 10 eða fleiri starfsmenn og þekjan lítil fyrir ferðaþjónustu (Hagstofa Íslands, 2019b). Í viðtölum okkar var talað um að á mörgum svæðum væru nánast allir starfsmenn orðnir erlendir, nema yfirmenn. Á sumum stöðum væru yfirmennirnir einnig erlendir og þá oft meiri vinnuagi. Að hluta til væri skýringa að leita í lengingu ferðamannatímabilsins, þar sem íslenskt skólafólk hætti í lok ágúst. Einnig heyrðust umkvartanir frá atvinnurekendum um að Íslendingar vildu taka sumarfrí og unga fólkið vildi vera í fríi um verslunarmannahelgi, sem væri háannatími. Það var ýmist talað um að Íslendingar væru of kærulausir um kjaramál, stykkju t.d. á tilboð um jafnaðarlaun og verktakavinnu, eða að þeir væru almennt betur upplýstir um sín réttindi og létu ekki það sama ganga yfir sig og erlendir starfsmenn.

### 4.3.3 Gagnrýni á aðgerðaleyfi stjórnvalda og stofnana

Þegar að starfsfólk stéttarfélaganna var spurt að því hvað þyrfti að gera til að draga úr brotum og bæta það sem miður hefur farið í aðstæðum erlends starfsfólks í ferðaþjónustu, beindist gagnrýni mikið að aðgerðaleyfi stjórnvalda og eftirliti opinberra stofnana. Að þeirra mati höfðu mál þróast þannig á þenslutíma í atvinnugreininni að verkalýðsfélögin báru hitann og þungann af því að reyna að tryggja að reglum á íslenskum vinnumarkaði væri framfylgt gagnvart starfsfólkinu sem kallað var til landsins að þjónusta ferðamennina. Vegna innsýnar í aðbúnað og tengsla við starfsmennina sem sköpuðust í eða í kjölfar vinnustaðaheimsókna stéttarfélaganna væru þau í raun farin að sinna verkefnum sem aðrar stofnanir samfélagsins ættu að sinna.

Fyrstu árin eftir að lög um vinnustaðaskírteini og eftirlit á vinnustöðum voru samþykkt árið 2010 voru bæði Samtök atvinnulífsins (SA) og stéttarfélögin að fara í fyrirtæki og athuga hvort vinnustaðaskírteini væru til staðar. Þegar að SA datt úr eftirlitsferðunum ákvað verkalýðshreyfing að setja svip sinn meira á þetta eftirlit, m.a. með því að kynna kjarasamninga fyrir starfsfólki. Einnig var leitað víðtækara samstarfs um eftirlitið og komið á þríhliða samstarfi á milli SA, skattsins og stéttarfélaganna árið 2013 sem skatturinn dró sig úr árið 2016. Þótti sú ákvörðun hafa dregið mikið úr slagkrafti eftirlitsins „[...] því menn hræðast skattinn [...] skatturinn hefur refsheimild, en við höfum það ekki“ (Norðurland). Í eftirlitinu hafa stéttarfélögin bara heimild til að kalla eftir grunngögnum frá fyrirtækjunum, sem þau geta unnið með til að reikna út laun, s.s. tímaskýrslur, vaktaplön, launaseðla og ráðningasamninga.

Í dag er megin tenging vinnustaðaeftirlits stéttarfélaganna við opinberar eftirlitsstofnanir í gegnum skráningarkerfið Finn. Þar getur eftirlitsfólkið skráð athugasemdir um það sem þau telja að þurfi að athuga nánar í fyrirtæki sem heimsótt er og áframsent það á viðeigandi stofnun, t.d. Ríkisskattstjóra, Vinnumálastofnun og Vinnueftirlitið. Stéttarfélögin vita hins vegar ekki hvað er síðan gert við þær athugasemdir sem sendar eru til þessara stofnana, því þau fá ekki upplýsingar tilbaka. „Við erum að safna kennitölum sem fara þarna inn í kerfið og niðurstaðan út úr þessu er að við fáum ekki „feedback“ (Suðurland-1). Var rætt um að ástæðan væri skortur á lagaheimildum sumra stofnana til að miðla upplýsingum, en stærsta vandamálið væri að þær hefðu ekki mannskap í að sinna þeim fjölda mála sem send væru til þeirra og „þau dögudu uppi“. Vandamál eftirlitsins var rakið til of veiks lagaumhverfis og skorts á pólitískum vilja til að fjármagna það, sem hefði m.a. leitt til fækkunar starfsfólks á sumum svæðinu á landinu í nafni hagræðingar. Þessi þróun sýndi að „það er ekki vilji til þess að halda eftirliti úti þannig að það sé sómi að“ (Suðurland-1). Í öðru viðtali var sagt að núorðið réðu margar stofnanir ekki við að sinna eftirlitshlutverki sínu vegna manneklu: „Við viljum koma því sterkt

á framfæri að þessar opinberu stofnanir eru gjörsamlega að bregðist hlutverki sínu. Það er bara þannig, en það á ekki að vera þannig“ (Norðurland). Skortur er einnig á eftirliti með fólki sem kemur til vinnu og fær kerfiskennitölu, þ.e. tímabundna kennitölu. Ef dvalið er lengur þarf fólk að sækja um almenna kennitölu þar sem m.a. kemur fram lögheimili fólks. Gefur sú kennitala meiri réttindi en kerfiskennitalan. Nokkur dæmi voru rakin um vandræði sem fólk hafði lenti í vegna þess að láðst hafði að sækja um almenna kennitölu og þörf væri á því „að hafa rauð flögg í Þjóðskrá. Senda áminningu þegar [þau eru] búin að vera lengur en þrjá mánuði“ (Suðurland-2). Í öðru viðtali var sagt að sveitarfélögin ættu einnig að koma inn í eftirlit með þessum skráningum, þar sem það væri þeirra hagur að fá útsvar og hafa upplýsingar um fólk sem starfaði á þeirra svæði.

Stéttarfélögin voru sögð undir miklu álagi við að sinna sínu eftirliti, ekki síst í kjölfar fjölgunar ferðaþjónustufyrirtækja. Á Austurlandi fara tveir starfsmenn í eftirlit á stóru svæði, frá Langanesi að Skeiðarársandi. Því er sinnt með öðrum verkefnum á skrifstofu félagsins. Eftir heimsóknirnar þarf að leggja mikla vinnu í að fylgja eftir þeim málum sem koma upp tengt eftirlitsferðunum. Taldi eftirlitsfulltrúi að það væri þörf á fleiri í eftirlitið og að fleiri ættu að taka þátt í kostnaði við það. Einnig mætti hugsa sér að ráða fólk sem sinnti þessu eingöngu og „það væri mjög eðlileg krafa stéttarfélaganna að fara fram á að eftirlitið yrði alla vega fébætt að einhverju leyti“ (Austurland).

Sterk gagnrýni kom fram á lagaramman varðandi brot á réttindum launafólks. Hann væri „götóttur“ og „eins og það sé allt í lagi að brjóta á launafólki af hálfu stjórnvalda“. Það eru engin viðurlög gagnvart atvinnurekendum sem brjóta kjarasamninga, umfram það að „borga rétt laun fyrir þann sem hefur samband, kannski einn af þremur“ (Austurland). Það eina sem stéttarfélögin geta gert er að sækja kröfur um leiðréttingu fyrir starfsmanninn sem leita réttar síns. „Vandamálið er að við erum alltaf að fást við leiðréttingu á einstaklinginn. Vitum að ef að er ekki rétt hjá einum þá eru mjög miklar líkur á að það sé heldur ekki rétt hjá öðrum“ (Vesturland-2). Óheiðarlegir aðilar komast upp með að leiðrétta ekki hjá öðrum því stéttarfélögin vantar „möguleika til að tryggja að þá séu allir leiðréttir“. Þeir sem brjóta á starfsfólki fá hvorki sekt né fara á svartan lista hjá ferðaþjónustunni fyrir brot sín og geta leikið sama leik aftur og aftur á nýju fólki og nýjum kennitölum. Vonir voru bundnar við að hugarfarið væri eitthvað að breytast „eftir að verkalýðshreyfingin fór að tala um launaþjófnað“ (Vesturland-2). Einnig hefði orðið einhver vitundarvakning eftir mansalsmál í Vík í Mýrdal og sjónvarpsþátt Kveiks um brotastarfsemi á íslenskum vinnumarkaði. Eins og í umræðum um ólaunaða sjálfboðaliða og nema í vinnu hjá ferðaþjónustufyrirtækjum, var bent á að öll starfsemi sem fylgdi ekki reglum skekkti samkeppnisstöðu fyrirtækis sem væri „ofanjarðar og

*er að gera vel. Þetta er líka bara hreint og beint þjófnaður“ (Vesturland-2). Í öðru viðtali var þessi ójafna samkeppnisstaða sett fram sem spurning „Hvernig eiga góð gistiheimili eins og [nafn] að þroskast ef þau eru alltaf að keppa við glæpamenn?“ (Austurland).*

Annað sem margir ræddu sem hluta af aðgerðaleyfi stjórnvalda við fjölgun erlends starfsfólks í ferðaþjónustu, var skortur á opinberu öryggisneti fyrir fólk sem væri í neyð vegna atvika tengt vinnustað. Dæmi um þannig atvik væri t.d. að fólk væri sagt að yfirgefa tafarlaust húsnæði á vegum atvinnurekanda, eins og fjallað var um í kafla 4.2.2, eða væri að flýja undan kynferðislegri áreitni. Það þurfi að hafa virkt kerfi um allt land til að bregðast við þannig neyðaraðstæðum. Stéttarfélögin væru í mörgum tilvikum að taka að sér hlutverk „félagsþjónustu“ og umdeilanlegt hversu mikla ábyrð þau beri á fólki umfram það að tryggja réttindi samkvæmt kjarasamningum. Vandamálið væri hins vegar að það væri enginn að sinna þessu. Dæmi var tekið um eftirlitsfulltrúa sem þorði ekki öðru en að taka með sér mann, sem í eftirlitsferð á vinnustað „úti á landi“ bað um að fá að komast burt með honum. Þetta var síðla dags „enginn að vinna, engin félagsmálayfirvöld“. Hann hafði engin önnur úrræði en að leyfa mannum að sofa á sófanum heima hjá sér (Vestfirðir). Á Norðurlandi var sögð saga af erlendri konu sem starfaði í ferðaþjónustu, sem stóð á nærbuxunum á þjóðveginum og var að flýja undan vinnuveitanda sínum. Fyrstu viðbrögð vegfaranda sem tók hana upp í bíl voru að hringja í stéttarfélagið eftir aðstoð. Starfsmaðurinn sem svaraði hringdi í lögreglu, „sem eru undirmannaðir og sögðust vera á vaktinni á [nafn]“. Hann var beðinn að ganga í málið, sem hann gerði. Konunni var hjálpað að ná í eigur sínar og komið fyrir á hóteli. Í ljós kom að hún var einstæð móðir frá Austur-Evrópuríki, sem átti barn í umsjón afa og ömmu í heimalandinu. Það tókst að finna aðra vinnu fyrir hana út sumarið „til þess að sumarið yrði ekki ónýtt. Hún yrði ekki gjaldþrota með barnið úti hjá afa og ömmu. Þannig reddaðist það“ (Norðurland).

Eins og þessi dæmi um neyðaraðstoð starfsfólks stéttarféлага við erlent starfsfólk sýna, var talin þörf á að stjórnsýslan bregðist við og komi upp samfélagslegu öryggisneti fyrir þennan fjölmenna hóp sem getur verið í sérstaklega viðkvæmri stöðu. Einn viðmælandi taldi þörf á einhverju svipuðu og við þekkjum í kvennaathvörfum „þarf útlendingaathvarf eins og kvennaathvarf“ (Suðurland-2). Eðlilegast þótti að aðstoð væri „á hendi sveitarfélagsins eða ríkisins á einhvern hátt. Það væri bara til eitt númer til að hringja í þegar þetta kemur upp. Þá færi eitthvað batteri af stað“ (Suðurland-1). Þörf sé á félagsþjónustu sem tekur við erfiðum málum eins og þessum sem rata inn til stéttarfélaganna, vegna upplýsinga um þau sem dreift er í vinnustaðaheimsóknum. Vinnutengd mansalsmál voru einnig nefnd sem dæmi um mál á íslenskum vinnumarkaði, sem ekki væri komið nógu skilvirk viðbrögð við. Það væri „ekkert í

*samfélaginu okkar sem tekur utan um þetta fólk þegar það á að taka svona mál fyrir, hálfu ári seinna, hvað á að gera við manneskjuna á meðan?“ (Austurland).*

Meðal þess sem við tókum upp í viðtölum við starfsfólk stéttarfélaganna var hvað atvinnurekendur, samtök þeirra og stéttarfélögin gætu gert betur í móttöku á erlendu starfsfólki í ferðapjónustu. Talið var að Samtök atvinnulífsins (SA) gætu verið virkari í fræðslu um kjarasamninga til sinna félaga, en einnig nefnt að of fá fyrirtæki í ferðapjónustu væri í SA í gegnum Samtök ferðapjónustunnar (SAF). Samkvæmt félagatali SAF (SAF,e.d.) voru um 360 fyrirtæki með formlega aðild að SAF í júní 2020 og því aðeins lítið brot af fyrirtækjum í einkennandi greinum ferðapjónustunnar (sjá töflu 1). Einn starfsmaður stéttarfélags sagðist alltaf ráðleggja fyrirtækjum, þar sem stefndi í málsókn vegna launakrafna, að ganga í SAF/SA til að fá lögfræðiaðstoð þar. Um fyrirtæki í ferðapjónustu almennt komu fram þau sjónarmið að þau mættu mörg huga að því að draga úr starfsmannaveltu, reyna að gera vel við starfsfólk og nýta betur fræðslu sem er í boði fyrir bæði starfsfólk og rekstraraðila: „*Að ætla að vera með fagmennsku í ferðapjónustunni og starfsmannaveltan er svona mikil og tungumála örðugleikarnir svona miklir, það getur ekki orðið gæðapjónusta. Það er þetta sem mér finnst að menn þurfi að hugsa betur“ (Vesturland-2).* Í öðru viðtali var tekið undir það að fyrirtæki í ferðapjónustu ættu að huga betur að fræðslumálum fyrir erlenda starfsmenn og byggja upp fagmennsku með stöðugleika í starfsmannahaldi, frekar en að horfa mest á skammtímagróða í mannaáráðningum. Í því samhengi var sagt „*Það á ekki að líta á starfsfólk í ferðapjónustu sem einnota dóttur“ (Norðurland).* Margir viðmælendur lögðu einnig áherslu á að tryggja þyrfti betur að upplýsingum um kjaramál og reglur á íslenskum vinnumarkaði væri komið til allra nýrra erlendra starfsmanna, á auðskiljanlegan hátt. Þar þyrftu margir aðilar að leggjast á eitt, Samtök atvinnurekenda, verkalýðshreyfingin og síðast en ekki síst stjórnvöld, sem sjá um skráningu á erlendu starfsfólki hjá mismunandi stofnunum.

#### 4.4 Starfsmannamál ábyrgrar og sjálfbærrar ferðapjónustu

Í viðtölunum við starfsfólk stéttarfélaganna var ekki spurt sérstaklega um álit þeirra á stöðu starfsmannamála í umræðu um sjálfbæra ferðapjónustu, en það þema varð nokkuð áberandi þegar viðtölin voru greind. Viðmælendur vöktu athygli á því hve lítil áhersla hafi verið á starfsfólk í íslenskri ferðapjónustu í umræðunni um sjálfbæra þróun og samfélagslega ábyrgð fyrirtækja. Tilfinningin var sú að áherslan á félagslega vídd sjálfbærni væri lítil sem engin og að áherslan væri mest á umhverfismálin hjá ferðapjónustunni. Var lýst áhyggjum af því að í hugum eigenda og stjórnenda fyrirtækja, ekki síst í ferðapjónustu, væri lítill metnaður og fagmennska þegar kæmi að málefnum starfsfólksins:

*Samfélagsleg ábyrgð í huga fyrirtækis er að henda hundrað þúsund kalli í fótboltafélagið eða gefa skanna á elliheimilið eða hjúkrunarheimilið. En allt sem viðkemur starfsfólki það er bara tekið út fyrir sviga. Það er það sem að mér finnst svo ofsalega áberandi (Suðurland-1).*

Vakinn, umhverfis og gæðakerfi ferðaþjónustunnar, var settur á stofn árið 2012 og er í umsjón Ferðamálastofu. Árið 2017 fór Alþýðusamband Íslands í samstarf við Ferðamálastofu fyrir hönd Vakans, sem sneri að því að verkalýðsfélög myndu votta að ferðaþjónustufyrirtæki sem tækju þátt í Vakanum (Snorri Már Skúlason, 2017). Hugmyndin var að stéttarfélögin myndu taka út starfsemi ferðaþjónustufyrirtækja og votta að þau væru að starfa eftir kjarasamningum. Það var ljóst frá byrjun að þetta samstarf var umdeilt innan verkalýðshreyfingarinnar:

*Í mínum huga var þetta galin framkvæmd frá upphafi og ekki eins og við sjáum landslagið í þessum bransa þá er það ekki fallið til þess að auka tiltrú á æðri mörgum fyrirtækjum sem virðast því miður hafa mjög einbeittan brotavilja (Austurland).*

Talið var að í þessu samstarfi ASÍ og Vakans gætu falist bæði kostir og gallar. Almennt var talið að þetta samstarf gæti bætt vinnuaðstæður starfsmanna að einhverju leiti en um leið gæti það veikt traust gagnvart stéttarfélagunum og hreyfingunni allri ef fyrirtæki sem fengju vottun myndu svo seinna gerast brotleg við kjarasamninga. Fulltrúi stéttarfélags á Vesturlandi lýsir því að slíkt hafi einmitt gerst: „Kollegar okkar voru að lenda í því að þeir töldu að hlutirnir væru í lagi. Svo voru bara liðnir einhverjir mánuðir og það var allt í einu orðið sko fullt af umkvörtunum“ (Vesturland-2).

Útskýringar á þessu voru til að mynda taldar vera, að inn í fyrirtækin gætu komið nýir stjórnendur og/eða eigendur með aðra siði, áherslur og takmarkaða þekkingu á kjarasamningum. Einnig var framkvæmd úttektarinnar gagnrýnd og litu fulltrúar sumra stéttarféлага svo á að sú krítería sem nota átti við úttektina væri takmörkuð og gerð á forsendum fyrirtækjanna sjálfra, en ekki væri tekið tillit til sjónarhorns stéttarfélaganna. Fulltrúi félags á Suðurlandi lýsir hér áætluðu fyrirkomulagi og gagnrýni á það:

*Það kom bréf upp í ASÍ þar sem að þess var óskað að viðkomandi fyrirtæki fengi uppáskrift frá stéttarfélaginu um að stéttarfélagið hefði ekki átt í neinum deilum við viðkomandi fyrirtæki síðustu 12 mánuði. Við neituðum að taka þátt í þessu. Við skrifum ekki upp á neitt nema það sem við getum skoðað. Við viljum fá að skoða. Við viljum fá að sjá ráðningarsamninga, launaseðla, tímaskráningar og vaktaplön (Suðurland-1).*

Sum stéttarfélög hófu samstarf en önnur neituðu að taka þátt nema þeim væri heimilt að gera ítarlegri úttekt, því að engar athugasemdir síðustu 12 mánuði tryggðu ekki að allt væri í lagi í

starfsmannamálum fyrirtækis. Fulltrúi stéttarfélags á Suðurlandi sem sinnti einnig vinnustaðaheimsóknum, sagði fjölda fyrirtækja á sumum svæðum og ótta starfsmanna við að kvarta koma í veg fyrir þekkingu um öll brot:

*Það geta verið margar ástæður fyrir því af hverju við erum ekki að eiga við fyrirtæki. Ein af því getur verið sú að starfsfólk þori ekki að tala við okkur. Það getur líka verið bara einfaldlega verið sú ástæða að við eigum bara eftir að fara þangað (Suðurland-1).*

Samstarfið við Vakann leið undir lok: „svo bara fór þetta samstarf eða starfssamningur eða hvað sem má kalla þetta, í frost og hefur verið síðan“ (Norðurland). Í dag eru það óháðir vottunaraðilar sem taka út starfsemi fyrirtækja í Vakanum (Vakinn, e.d.).

Árið 2018 barst til verkalýðshreyfingarinnar hugmynd frá atvinnurekanda sem var með ferðaþjónustu sem hluta af sinni starfsemi. Hún snérist um að fara af stað með sérstakt vottunarkerfi sem tæki bara á starfsmannamálum og stéttarfélög myndu vera með úttektina á sínum höndum. Þau fyrirtæki sem fengju vottun gætu notað merki vottunarkerfisins í sínu markaðsstarfi til þess að vinna gegn neikvæðri ímynd. Fékk þessi hugmynd vinnuheitid „Í lagi“ og fór til umfjöllunar innan verkalýðshreyfingarinnar. Þegar spurt var um viðbrögð innan hreyfingarinnar voru sumir viðmælendur tvístígandi eftir samstarfið í kringum Vakann. Fulltrúi stéttarfélags á Suðurlandi lýsir atburðarrásinni:

*Menn urðu mjög stressaðir innan verkalýðshreyfingarinnar þegar við komum með þetta inn á fund og hjá formönnum t.d. í Starfsgreinasambandinu og þeir urðu mjög hvumpnir eftir Vakann. Því Vakinn var þannig eins og [var] lýst að ég t.d. bar ábyrgð á þessum umsögnum sem komu héðan og ég sagði bara strax nei. Ég get ekki borið ábyrgð á fyrirtæki sem ég hef ekki komið inn í (Suðurland-1).*

Aftur var sett spurningamerki við það hvernig ætti að fara með framkvæmd eftirlits stéttarfélaganna. Hvaða gögn þyrftu að vera aðgengileg? Hvernig væri hægt að tryggja að viðkomandi fyrirtæki sem fengi vottun myndi halda áfram á sömu braut? Hvaða afleiðingar hefði það ef þau fylgdu ekki kjarasamningum? Eitt svar við síðustu spurningunni var að þá yrði starfsleyfi tekið af viðkomandi:

*Í mínum huga er að ef að eitthvað svona kerfi er tekið upp og ef að viðkomandi fyrirtæki yrði þá uppvíst að einhverjum brotum þá yrði það bara svipt starfsleyfi. [...] þau yrðu náttúrulega skyldug til að leggja fram öll gögn til þess að fylgja þessu eftir (Austurland-1).*

Erlendis eru vottunarkerfi sem svipar til þessa sem einblína á meðferð starfsmanna innan ferðaþjónustunnar, t.a.m. OK Forhold í Danmörku sem lesa má um á [www.okforhold.dk](http://www.okforhold.dk).

Grunnhugmynd slíkra vottunarkerfa er að gefa ferðþjónustufyrirtækjum sem bera hag starfsmanna fyrir brjósti, tækifæri til að aðgreina sig frá öðrum sem stæðu sig síður vel:

*Sko, alveg eins og með Vakann að hugmyndin að þessu er góð og við höfum náttúrulega í mörg ár heyrt af dönsku aðferðinni með broskallana. Það eru skeifur ef að hlutirnir eru ekki lagi og það eru broskallar ef hlutirnir eru í lagi (Vesturland-2).*

En umræðan og vangaveltunarnar um hvaða ábyrgð stéttarfélögin væru í raun að taka þegar þau tækju þátt og vottuðu fyrirtæki var áberandi. Hvaða afleiðingar hefði það fyrir ímynd hreyfingarinnar ef vottuð fyrirtæki myndu svo brjóta af sér stuttu síðar? Var talað um að þetta væri tvíeggja sverð. Þátttaka stéttarfélaganna í slíkum verkefnum gætu bætt vinnuaðstæður starfsmanna, en gæti á sama tíma minnkað traust til stéttarfélaganna ef að vottuð fyrirtæki myndu síðan brjóta á starfsmönnum: „Maður óttast að stéttarfélögin verði þá hugsanlega leiksoppur í þessu og síðan notuð í að fá stimpil sem stendur ekki undir nafni“ (Vesturland-2). Á sama tíma vildi viðkomandi benda á að það væru aðeins lítill hluti fyrirtækja sem hegðuðu sér á óábyrgan hátt og hefðu því áhrif á orðspor greinarinnar allrar eins og kom fram í kafla 4.2.2.

Þær áhyggjur fulltrúa stéttarfélaganna um að vanti aukna áherslu á starfsmannamál innan greinarinnar og sérstaklega í ljósi aukinnar áherslu á ábyrga ferðþjónustu og sjálfbærni eru mögulega ekki úr lausu lofti gripnar. Verkefnið Ábyrg ferðþjónusta, sem er samstarfsverkefni Íslenska ferðaklasans og Festu, var til dæmis sett af stað til að hvetja fyrirtæki í ferðþjónustu til að tileinka sér ábyrga ferðþjónustu. Árið 2017 skrifuðu um 300 ferðþjónustufyrirtæki undir yfirlýsingu um ábyrga ferðþjónustu og með því skuldbundu þau sig til að kunngera markmið sín gagnvart ábyrgri ferðþjónustu fyrir árslok það ár (Íslenski ferðaklasinn, e.d.). Eitt af fjórum lykilþemum verkefnisins um ábyrga ferðþjónustu á Íslandi er að „virða réttindi starfsfólks“. Í könnun sem Íslenski ferðaklasinn lét gera árið 2018 á meðal þessara fyrirtækja kom í ljós að aðeins 28% af ferðþjónustufyrirtækjunum höfðu birt markmið sín og voru þau markmið aðallega tengd umhverfisvernd og öryggismálum. Helsta ástæða hjá þeim sem ekki höfðu birt sín markmið var talin vera annaðhvort skortur á tíma eða vanþekking (Íslenski ferðaklasinn, 2019).



## 5 UMRÆÐUR OG ÁLYKTANIR

Af viðtölum við starfsfólk stéttarfélaganna að dæma er ýmissa úrbóta þörf ef takast á að tryggja betur að erlent starfsfólk í ferðaþjónustu verði ekki fyrir brotum á reglum sem hér gilda á vinnumarkaði. Það vantar líka margt upp á að samfélagslegt öryggisnet sé til staðar til að aðstoða þau sem að lenda í alvarlegustu aðstæðunum, eins og t.d. að standa allt í einu án vinnu og húsnæðis í ókunnu landi, eða eru fórnarlömb mansals eða kynferðislegs áreitiss. Sumt af því sem komið var inn á í viðtölum, bæði gagnrýni og tillögur að úrbótum, snéri ekki eingöngu að starfsfólki í ferðaþjónustu. Það hafði víðari skírskotun til málefna erlends farandverkfólks sem stoppar stutt á Íslandi og einnig fólks sem hefur búið hér og unnið í lengri tíma. Hin mikli vöxtur og dreifing ferðaþjónustu um landið á skömmum tíma, beinir hins vegar sjónum að birtingarmynd í þeirri atvinnugrein á kjarasamningsbrotum, veikleikum í opinberu eftirliti og takmarkaðrar samfélagslegrar ábyrgðar gagnvart erlendu starfsfólki.

Eins og kom fram í kafla tvö hefur uppgangur greinarinnar verið mjög ör. Fyrirtækjum í ferðaþjónustu fjölgaði um 1.600 á níu ára tímabili frá 2008 til 2017 og ferðamönnum hér á landi fjölgaði á sama tíma um tæpar tvær milljónir og var fjöldi ferðamanna kominn í 2,3 milljónir árið 2018. Í greiningu á samtölum við starfsfólk stéttarfélaganna sem vinnur utan höfuðborgarsvæðisins kom fram þrískipting á fyrirtækjum í ferðaþjónustu, varðandi kjarasamningsmál og brot á þeim: Fyrirtæki sem eru að mestu með hlutina í lagi; fyrirtæki þar sem gerð eru mistök vegna þekkingarskorts eða fljótfærni eigenda eða yfirmanna, og fyrirtæki sem sífellt eru að brjóta kjarasamninga og virðast gera það meðvitað. Tíð kjarasamningsbrot í ferðaþjónustu voru í flestum tilfellum tengd við þekkingarleysi og fljótfærni. Að hluta til má rekja það til „gullgrafaraæðis“ sem átti sér stað innan greinarinnar. Þessi hraða uppbygging með fjölda nýrra rekstraraðila getur átt sinn þátt í þeirri stöðu sem stéttarfélagin lýsa. Rekstraraðilar innan ferðaþjónustunnar hafi þurft að hafa sig alla við að sinna eftirspurn frá ferðamönnum sem var til staðar á þeim tíma. Í sumum tilfellum hafi stjórnendur og eigendur fyrirtækja látið mæta afgangi að kynna sér reglur á vinnumarkaði. Það sem m.a. styður þetta eru niðurstöður könnunar Íslenska Ferðaklasans (2019) um að ástæða þess að um 72% þátttakenda í verkefninu Ábyrg ferðaþjónustu höfðu ekki staðið við skuldbindingar sínar í verkefninu og báru margir fyrir sig tímaskorti. Hinsvegar, hlýtur það að teljast mikilvægt fyrir orðspor íslenskrar ferðaþjónustu að fagmennska sé sýnd á öllum sviðum rekstursins, þ.á.m. í starfsmannahaldi. Lágmarkskrafa allra sem koma að skipulagi og rekstri ferðaþjónustu ætti að vera að farið sé eftir þeim leikreglum sem aðilar vinnumarkaðsins hafa samþykkt sín á milli. Fyrir utan kjarasamninga má vísa í samkomulag SA og ASÍ frá 2004 um að útlendingar á íslenskum vinnumarkaði nýtu sömu réttinda og Íslendingar.

Fyrir utan tímaskort, má væntanlega einnig rekja skort á þekkingu um kjaramál, sérstaklega hjá minni fyrirtækjum, til þess að hvergi er gerð nein krafa um að atvinnurekendur afli sér upplýsinga um réttindi og skyldur þegar kemur að starfsmannamálum. Þurfa rekstraraðilar ferðaþjónustufyrirtækja að bera sig eftir upplýsingunum. Þá getur þátttaka í hagsmunasamtökum verið dýrmæt til þess að fá upplýsingar um þær leikreglur sem gilda og leiðsögn í gegnum kjarasamninga, sem geta verið flóknir eins og fram kom í viðtölum við starfsfólk stéttarfélaganna. Það eru ekki nema brotabrot af skráðum fyrirtækjum í ferðaþjónustu með aðild í SAF, hagsmunasamtökum ferðaþjónustunnar (sjá kafla 4.3.3.) og vantar því mörg fyrirtæki aðgengi að stuðningi og fræðslu sem veitt er félagsmönnum SAF/SA. Spurningin er hver eigi að bera ábyrgð á að fræða þá sem eru að byrja í rekstri. Ein tillaga sem nefnd var í viðtölum okkar var að tengja fræðslu við veitingu rekstarleyfa. Er e.t.v. hægt að gera kröfu til fyrirtækja að vera í hagsmunasamtökum sem styðja við þau, líkt og er hjá stéttarfélagunum? Á þann hátt væri mögulega hægt að tryggja fleirum greiðari leið að mikilvægum upplýsingum um hvað felst í því að vera ábyrgur atvinnurekandi.

Að mati starfsfólks stéttarfélaganna þurfa SAF/SA að finna leiðir til að upplýsa alla atvinnurekendur í ferðaþjónustu betur, en stærsta vandamálið varðandi ferðaþjónustuna eru rekstraraðilar sem með ásetningi brjóta endurtekið á erlendu starfsfólki. Að mati viðmælenda okkar er árangursríkasta leiðin til að stoppa alvarlegustu brotin að efla eftirlit ýmissa opinberra stofnana, sem samanlagt hafa víðtækar lagaheimildir til að krefjast úrbóta. Skortur á fjármagni, og þar með starfsfólki, til opinberra stofnana til að þær geti sinnt lögbundnu eftirliti var starfsfólki stéttarfélaganna tíðrætt. Auk þess var talað um að lagaheimildir vantaði til að refsa þeim sem vísvitandi endurtaka það að brjóta á kjarasamningsbundnum réttindum starfsfólks. Einn angi af þeirri umræðu er kennitölufلاك, þ.e. að fyrirtæki sem hafa skilið eftir sig skuldaslóð launa og réttindagreiðslna vegna starfsfólks, geti án hindrana byrjað nýjan rekstur. Margar af helstu tillögum samráðshópsins um félagsleg undirboð og brotastarfsemi á vinnumarkaði (Félagsmálaráðuneytið, 2019), snéru að auknum viðurlögum við umræddum brotum og þar var einnig hvatt til meira samráðs á milli opinberra eftirlitsstofnanna og heimildum til að auka upplýsingaflæði á milli stofnananna og aðila vinnumarkaðarins. Aukið fjármagn til eftirlitsverkefna opinberra stofnana er hins vegar pólitísk spurning, eins og fram kom í viðtölunum.

Frá því að lögum um vinnustaðaskírteini og eftirlit á vinnustöðum voru sett árið 2010, hafa mál þróast þannig að stéttarfélagin hafa borið hita og þunga af eftirlitinu, auk fjármögnunar þess. Þau höfðu frumkvæði að því að fá opinberar stofnanir með ýmsar valdheimildir til samstarfs og sameiginlegra eftirlitsferða. Þótti slagkraftur eftirlitsins gegn brotlegum fyrirtækjum hafa

minnkað mikið eftir að sameiginlegum eftirlitsferðum með starfsmönnum Ríkisskattsjóra lauk árið 2016. Var óskastaðan talin vera að endurvekja virkt samstarf til að bæta stöðu erlends starfsfólks á vinnumarkaði. Eins og fram kom í viðtölunum hafa vinnustaðaheimsóknir stéttarfélaganna skapað mikilvæga tengingu fyrir erlenda starfsfólkið í ferðapjónustu við aðra aðila í íslensku samfélagi en vinnuveitanda, oft einu tenginguna sem þau hafa þegar að alvarleg vandamál koma upp á vinnustaðnum. Starfsmenn stéttarfélaganna telja sig oft hafna í hlutverki félagsmálayfirvalda og hér þurfi opinberir aðilar, bæði ríki og sveitarfélög, að stíga meira inn og skapa nauðsynlegt opinbert öryggisnet fyrir þennan hóp. Einnig var bent á, sem lið í úrbótum, að eftirlit með rétttri skráningu starfsfólks yrði aukið bæði hjá ríkisstofnunum og sveitarfélögum. Á það bæði við skráningu inn í landið og til lögheimilis á starfssvæði. Fyrir erlenda starfsfólkið er það mikilvægt réttindamál að vera með almenna kennitölu, sem veitir allt önnur réttindi á Íslandi en kerfiskennitala sem er bara hugsuð fyrir skammtímadvöl. Í tilfelli stærsta hóps erlendra starfsmanna í ferðapjónustu, fólkið sem kemur frá löndum innan Evrópska efnahagssvæðisins, þarf að sækja um kennitölu með lögheimilisskráningu ef starfað er hérlendis lengur en í þrjá mánuði (6 mánuðir fyrir Norðurlandabúa).

Lög um vinnustaðaskírteini og eftirlit á vinnustöðum, voru á sínum tíma lögð fram í tengslum við stöðugleikasáttmála á milli aðila vinnumarkaðarins, ríkisins og sveitarfélaganna. Hlutverk þeirra var að vinna gegn svartri starfsemi á vinnumarkaði og auka réttindi launþega. Í greinargerð með frumvarpinu kemur fram að aðilar vinnumarkaðarins eigi að vinna að eftirlitinu, vegna samninga þeirra í milli um kjarasamninga (Þingskjal nr. 686/2009-2010). Það má hins vegar velta upp þeirri spurningu hvort að með því geti stjórnvöld kastað allri ábyrgð á hagsmunagæslu og velferð erlendra starfsmanna, sem komið hafa hingað í stórum stíl til vinnu í ferðapjónustu, yfir á aðila vinnumarkaðarins og í raun á staðbundin stéttarfélög og heildarsamtök launafólks?

Húsnæðismál erlendra félagsmanna hafa komið í töluverðu mæli inn á borð stéttarfélaganna þrátt fyrir að þau hafi litla sem enga lögsögu yfir þeim málum eins og fram kemur í kafla 4.2.3. Til þess að laða að starfsfólk getur verið mikilvægt fyrir fyrirtæki að geta boðið upp á húsnæði fyrir starfsfólk, sérstaklega á þeim svæðum sem mikill húsnæðisskortur er. Þetta fyrirkomulag hefur líka sína ókosti og getur boðið upp á margskonar samstuð og þ.a.l. neikvæð áhrif á starfsánægju starfsfólks. Til þess að lágmarka árekstra er mikilvægt fyrir vinnuveitandann að gefa réttar upplýsingar um húsnæði og kostnað við það til tilvonandi starfsmanna áður en að ráðningu kemur. Einnig þarf að tryggja að starfsfólk hafi aðstöðu og frið til þess að hvílast og hafi rými fyrir einkalíf utan vinnu. Mikilvægt skref var stigið 2019 þegar húsaleigulögunum var breytt í þá átt að gera þarf húsaleigusamninga um vinnutengt íbúðarhúsnæði. Bókun um sama

mál kom einnig inn í kjarasamninga á milli Starfsgreinafélags Íslands og Samtaka atvinnulífsins. Með húsaleigusamningi verður því ólöglegt að henda starfsfólki úr húsnæði án fyrirvara, eins og dæmi voru um. Á þeim tíma sem viðtölin voru tekin var ekki komin reynsla á lögin innan ferðaþjónustunnar, en talið mikilvægt að kynna þessar breytingar vel innan greinarinnar.

Greining á uppruna erlends starfsfólks í ferðaþjónustu sýnir að flestir koma frá austurluta Evrópu. Stærsti einstaki hópurinn eru Pólverjar, sem starfsmenn stéttarfélaganna töldu að væru í sterkari stöðu á vinnumarkaði hérlendis vegna góðrar upplýsingamiðlunar um réttindi á Íslandi á milli Pólverja með langa búsetu og þeirra sem hafa komið í ferðaþjónustunna á síðustu árum. Í dag má einnig víða finna upplýsingar á pólsku bæði hjá stéttarfélögum og opinberum stofnunum. Svipaðar upplýsingar á ensku eru einnig aðgengilegar. Vandamál er hins vegar að margir í nýrri hópum sem hafa verið að koma til starfa í ferðaþjónustunni skilja hvorki ensku eða pólsku vel til að hafa gagn af þessum upplýsingum. Var sérstaklega talað um Rúmena sem vanmáttugan hóp vegna m.a. vegna skorts á upplýsingum á tungumáli sem þeir skilja. Voru viðraðar áhyggjur um að þeir gætu verið í viðkvæmari stöðu varðandi brot á kjarasamningum vegna bæði tungumála örðugleika og takmarkaðs tengslanets á Íslandi. Þetta leiðir hugann að því hverjir í íslensku samfélagi bera ábyrgð á upplýsingagjöf til erlends starfsfólks, bæði varðandi vinnutengd réttindi og um réttindi og skyldur almennt í samfélaginu. Eru það fyrst og fremst samtök launafólks eða er það sameiginlegt verkefni aðila vinnumarkaðarins, ríkis og sveitarfélaga, auk samtaka fólks sem bera hag erlendra starfsmanna fyrir brjósti? Eins og kom fram í einu viðtali við erlendan starfsmann sem brotið var á í starfi í ferðaþjónustu, fékk viðkomandi mestar upplýsingar um réttindi sín þegar að hún leitaði til stuðningshópa á samfélagsmiðlum. Í því tilviki voru litlar upplýsingar á erlendu tungumáli á heimasíðu stéttarfélagsins sem hún greiddi félagsgjöld til. Það sama átti við um nokkur af stéttarfélögum sem okkar rannsókn náði til. Þau hafa of fáa starfsmenn til að sinna vaxandi álagi sem fylgt hefur sístækkandi og fjölbreyttum hópi erlendra starfsmanna. Vinnustaðaeftirlit á stórum svæðum með mörgum fyrirtækjum í ferðaþjónustu tekur mikinn tíma, sérstaklega yfir sumarmánuðina. Aðkoma fleiri að því verkefni í framtíðinni með fjárframlögum eða öðrum hætti, getur verið ein leið til að tryggja betur stöðu erlendra starfsmanna í íslensku samfélagi. Í raun hefur vinnustaðaeftirlit stéttarfélaganna þróast yfir í upplýsingamiðlun bæði til starfsmanna, atvinnurekenda og opinberra eftirlitsstofnana. Það er einnig mikilvægur þáttur í að auka traust erlendra starfsmanna til stéttarféлага, sem mikið virðist vanta uppá í upprunalöndum margra. Þetta vantraust leiðir m.a. til ótta erlends starfsfólks við að nýta sér aðstoð stéttarféлага, þó að þau viti að ekki sé allt með felldu

varðandi mál eins og vinnutíma og laun. Það er tvímælalaust merki um viðkvæma stöðu þessa hóps að þora ekki að leita réttar síns, vegna hræðslu við að verða sagt upp störfum.

Í rannsókn okkar mátti greina mismunandi hópa starfsmanna í ferðaþjónustu eftir lengd starfstíma og framtíðaráforma um búsetu á Íslandi. Einn hópur eru farandverkamenn sem stoppa stutt við einu sinni yfir háannatíma í ferðaþjónustunni. Í þeim hópi eru m.a. sjálfboðaliðar og starfsnemar, sem viðmælendur hjá stéttarfélögum líta á sem vaxandi ógn við viðtekna venjur á íslenskum vinnumarkaði, vegna launalausrar vinnu í hagnaðardrifnum fyrirtækjum. Var rætt um að Menntamálaráðuneytið og stéttarfélög þyrftu að vinna saman að því hvernig fyrirkomulag ætti að gilda varðandi starfsþjálfun erlendra nema í ferðaþjónustufyrirtækjum. Lausnamiðað samtal og samningur á milli stéttarfélaganna og ferðaþjónustunnar virðist einnig þurfa að eiga sér stað um sjálfboðaliða, líkt og var gert með Bændasamtökunum. Í tilviki fólks frá EES ætti t.d. að vera möguleiki á gerð ráðningarsamninga með vel skilgreindu tímabundnu hlutastarfi og húsaleigusamningi, í stað launa- og réttindalausra sjálfboðaliða sem gott framboð virðist vera á. Málið er flóknara í tilviki fólks utan EES, vegna krafna um atvinnuleyfi. Annar algengur hópur erlendra starfsmanna í ferðaþjónustu, er fólk sem að kemur mörg sumur í röð til að vinna yfir háannatímann. Fyrir þann hóp er mikilvægt að allt í sambandi við kennitölur og skattaskil sé samkvæmt reglum, til að þau lendi t.d. ekki í því að fyrstu laun á nýju tímabili fari í skattaskuld eða að þau hafi ekki áunnin réttindi um opinbera greiðsluþátttöku þegar leitað er til heilsugæslunnar. Þriðji hópurinn er síðan erlent starfsfólk sem vinnur hér allt árið og hefur jafnvel hug á að setjast hér að. Í viðtölum okkar við erlenda starfsmenn í ferðaþjónustu voru nokkrir einstaklingar í þessum hópi. Mismunandi ástæður lágu að baki vilja þeirra til að setjast að á Íslandi, m.a. hrifning af náttúrunni og lífsgæðum sem tengd voru við að búa í litlu og nánu samfélagi, í samanburði við stórborgarlíf í heimalandi. Einnig voru dæmi um að í samanburði við stöðu mála í upprunalandi, teldi fólk Íslandi til tekna að hafa góð réttindi á vinnumarkaði, stöðugleika í stjórnámálum og viðurkenningu á réttindum samkynhneigðra. Nokkrir einstaklingar í þessum hópi voru hins vegar gagnrýnir á hversu litlir möguleikar voru á að fá hærri laun og betri störf í ferðaþjónustunni. Fyrir þennan hóp væri ein leið til bóta endurskoðun á ferðaþjónustusamningum, með hraðari hækkun launa miðað við starfsreynslu og meira mat á menntun eða hæfni til launa. Bókun er að finna um það síðarnefnda í núgildandi kjarasamningum. Góðar upplýsingagáttir um ýmsa aðra þætti í íslensku samfélagi eru einnig mikilvægar fyrir þennan hóp til að auðvelda þeim framtíð á Íslandi. Í samtölum við starfsfólk stéttarfélaganna var nefnt að mikil starfsmannavelta í ferðaþjónustu hefði áhrif á gæði þjónustu. Með meiri stöðugleika og nýtingu á námi sem í boði er til að auka fagmennsku mætti bæta þar

úr. Mikill hreyfanleiki starfsmanna í greininni torveldar einnig stéttarfélögum að ná til margra starfsmanna, m.a. í gegnum hefðbundnar leiðir trúnaðarmannakerfis á vinnustöðum. Þau sem stoppa stutt við eru einnig ólíklegri til að sækja upplýsingar um rétt sinn á vinnumarkaði og því líklegri til að verða fyrir brotum á kjarasamningum. Samkvæmt þessu ætti það að vera hagur bæði ferðaþjónustufyrirtækja og stéttarfélaganna að hlúa betur að erlendum starfsmönnum sem vilja setjast hér að og leggja sína starfskrafta til samfélagsins.

Sú neikvæða ímynd sem gefin hefur verið í fjölmiðlum af brotum á réttindum erlends starfsfólks, kemur illa við þau fyrirtæki í ferðaþjónustu sem hafa metnað og vilja til að fylgja leikreglum vinnumarkaðarins og er umhugað um velferð starfsfólksins. Þær hugmyndir sem komið hafa fram um vottun á því að farið sé eftir kjarasamningum hafa mætt vantrausti hjá mörgum í verkalýðshreyfingunni. Tilraunir til að bæta slíkri vottun við Vakann fóru út um þúfur. Í viðtölum okkar kom skýrt fram að ef takast á að koma á fót vottun með aðkomu stéttarfélaganna, þurfa þau að leggja línurnar um fyrirkomulag eftirlits. Í ljósi skuldbindinga Íslands í tengslum við Heimsmarkmið Sameinuðu þjóðanna, er mikilvægt að ferðaþjónustan horfi líka til þess hluta markmiðs 8, um vinnu og hagvöxt, sem fjallar um að virða réttindi á vinnumarkaði. Þar er sérstaklega minnst á farandverkafólk og konur innan þess hóps. Meðal annars vegna skuldbindinga Heimsmarkmiðanna um átaksverkefni allra landa heimsins til ársins 2030, er mikilvægt að stór atvinnugrein sem þarf á erlendu starfsfólki að halda til að manna störf, taki réttindi þessa hóps á vinnumarkaði alvarlega. Ein leið til þess er að gefa þeim meira rými í gæðavottunarkerfum. Að okkar mati gæti það verið til bóta fyrir erlent starfsfólk, orðspor ferðaþjónustunnar og árangur Íslands í uppfyllingu skuldbindinga Heimsmarkmiðanna, að tekið verði aftur upp samtal ferðaþjónustunnar og stéttarfélaganna um hvaða leiðir séu færar til að ná vinnutengdum heimsmarkmiðum.

## 6 LOKAORÐ

Covid-19 heimsfaraldurinn hefur svo sannarlega gjörbreytt stöðu ferðaþjónustunnar árið 2020 en þrátt fyrir það teljum við að niðurstöður þessarar rannsóknar muni nýtast vel til þess að auka skilning á því hvað megi betur fara í starfsumhverfi erlends starfsfólks í íslenski ferðaþjónustu til framtíðar. Það er fátt sem bendir til annars en að áfram þurfi að leita eftir starfskröftum erlendis frá til að þjóna ferðamönnum á Íslandi, þrátt fyrir að umfang greinarinnar dragist saman til skemmri eða lengri tíma.

Þessi rannsókn er ekki án annmarka, frekar en aðrar rannsóknir. Enska var það tungumál sem notað var í viðtölunum og það takmarkaði þann hóp sem við gátum rætt við. Þá reyndist ekki unnt tímans vegna að ræða við starfsfólk allra verkalýðsfélaga á landsbyggðinni.

Þörf er á frekari rannsóknum á málefnum starfsfólks í ferðaþjónustu hérlandis, ekki síst á kjörum og aðbúnaði erlendra starfsmanna. Mikilvægt er að kanna hvaða áhrif núverandi ástand hefur, þ.e. mikil fækkun erlendra ferðamanna og flest fyrirtæki í ferðaþjónustu að draga saman seglin. Hvað verður þá um þennan hóp erlendra starfsmanna? Sagan í tengslum við efnahagshrunið 2008 sýndir okkur að aðeins hluti þeirra erlendu starfsmanna sem komu að vinna í íslensku atvinnulífi uppgangsárin fyrir hrun snéri heim aftur í kjölfar hrunsins. Gera má því ráð fyrir að hátt hlutfall þeirra sem hafa undanfarið komið hingað til lands til þess að vinna í heilsársferðaþjónustu sé ennþá hér á landi, í von um betri tíð og/eða að bíða eftir afgreiðslu Vinnuálastofnunnar á áunnum réttindum til atvinnuleysisbóta. Eins og fram hefur komið er algengt í ferðaþjónustu að erlendir ríkisborgarar sem koma hingað til vinnu séu háðir atvinnurekandanum um húsnæði. Svara þarf þeirri spurningu hvernig þessi samtenging húsnæðis og vinnu hafi áhrif á búsetuöryggi hópsins í kjölfar samdráttarins. Því tengt, er mikilvægt að kanna hvort að viðbót við húsaleigulög árið 2019 um að gera skuli húsaleigusamning, hafi skilaðárangri. Það væri einnig áhugavert að rannsaka fjölgun erlendra starfsmanna út frá sjónarhóli rekstraraðila í ferðaþjónustu. Hvaða áskoranir hafa fylgt því að hafa erlent vinnuafli og hvað má læra af þeirri reynslu? Umfram allt er mikilvægt að efla þekkingu um mannauð íslenskrar ferðaþjónustu.

## 7 HEIMILDASKRÁ

- ASÍ (Alþýðusamband Íslands). (2019, ágúst). *Íslenskur vinnumarkaður 2019: Erlent launafólk og brotastarfsemi á vinnumarkaði*. Hagdeild ASÍ. Sótt af [https://www.asi.is/media/315797/islenskur\\_vinumarkadur\\_2019\\_brotastarfsemi\\_130819\\_2.pdf#page=7&zoom=100,92,96](https://www.asi.is/media/315797/islenskur_vinumarkadur_2019_brotastarfsemi_130819_2.pdf#page=7&zoom=100,92,96)
- Baum, T., Kralj, A., Robinson, R.N.S. og Solnet, D.J. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60:1-22.
- Buhalis, D. og Costa, C. (ritstjórar), (2006). *Tourism management dynamics: trends, management and tools*. Elsevier: Amsterdam.
- Ferðamálastofa. (e.d.). Heildarfjöldi erlendra ferðamanna með skipum og flugvélum 1949-2019. Sótt 5.mars 2020 af <https://www.ferdamalastofa.is/is/tolur-og-utgafur/fjoldi-ferdamanna/heildarfjoldi-erlendra-ferdamanna>
- Félag Sameinuðu þjóðanna á Íslandi. (e.d.). *Heimsmarkmið*. Sótt á: <https://www.un.is/heimsmarkmidin/atvinna-og-hagvaxtur/>
- Félagsmálaráðuneytið. (2019, janúar). *Skýrsla samstarfshóps Félags- og barnamálaráðherra um félagsleg undirboð og brotastarfsemi á vinnumarkaði*. Sótt á <https://www.stjornarradid.is/efst-a-baugi/frettir/stok-frett/2019/01/31/Skyrsla-samstarfshops-um-undirbod-og-brotastarfsemi-a-innlendum-vinumarkadi/>
- Guðbjörg L. Rafnsdóttir, Jónína Einarsdóttir og Ragnhildur Guðmundsdóttir. (2019). Heiðarlegir vinnubjarkar, hreinlátir og fljótir að læra: Um sjálfbóðaliðastörf á Íslandi. *Íslenska þjóðfélagið* 2:29-47.
- Gunnar P. Jóhannesson og Edward Huijbens. (2010). Tourism in times of crisis: Exploring the discourse of tourism development in Iceland. *Current issues in Tourism*, 13(5), 419-434.
- Hagstofa Íslands. (2020, 20. mars). Fjöldi starfandi samkvæmt skráum eftir árum, kyni, aldri og bakgrunni 2008-2019. Sótt af <https://hagstofa.is/talnaefni/samfelag/vinumarkadur/vinnuaflskraargogn/>
- Hagstofa Íslands. (2019a, 31. janúar). *Félagsvísar: Sérhefti um innflytjendur*. Sótt af <https://hagstofa.is/utgafur/utgafa/lifskjor/felagsvisar-serhefti-um-innflytjendu/>
- Hagstofa Íslands. (2019b, 29. mars). *Rannsókn á launamun eftir bakgrunni 2018-2017*. Sótt á <https://hagstofa.is/utgafur/frettasafn/laun-og-tekjur/rannsokn-a-launamun-efstir-bakgrunni-2008-2017-10942/>
- Hagstofa Íslands. (2019c, 2. desember). Mannfjöldi eftir ríkisfangi, kyni og aldri 1. janúar 1998-2019. Sótt af <https://hagstofa.is/talnaefni/ibuar/mannfjoldi/bakgrunnur/>
- Hagstofa Ísland. (2019d, 2. desember). Mannfjöldi eftir bakgrunni, kyni og aldri 1996-2019. Sótt á <https://hagstofa.is/talnaefni/ibuar/mannfjoldi/bakgrunnur/>
- Hagstofa Ísland. 2019e, 2. desember. Erlendir ríkisborgarar 1950-2019. Sótt á <https://hagstofa.is/talnaefni/ibuar/mannfjoldi/bakgrunnur/>
- Hagstofa Íslands. (2018, 14. desember). Fjöldi fyrirtækja og rekstrarupplýsingar eftir atvinnugreinum og stærð 2008-2017. Sótt af <https://hagstofa.is/talnaefni/atvinnuvegir/fyrirtaeki/afkoma-fyrirtaekja/>
- Hagstofa Íslands. (2009). ÍSAT2008 — Íslensk atvinnugreinaflokkun. Sótt 1.júní 2019 af <https://www.hagstofa.is/utgafur/nanar-um-utgafu?id=54698>
- Hagstofa Íslands. (e.d.). Fjöldi starfandi í einkennandi greinum ferðaþjónustu árin 2008-2019, eftir ríkisfangi, kyni, aldri og upprunalandi. Sérvinnsla Hagstofu Íslands, móttækin 23. mars 2020.
- Hallfríður Þórarinsdóttir. 2019. *Innflytjendur í ferðaþjónustu – drifkraftur vaxtar og hagsældar. Umbreytinar á íslenskum vinnumarkaði*. Sótt á <https://mirra.is/verkefni/>



- Ioannides, D. og Zampoukos, K. (2018). Tourism's labour geographies: Bringing tourism into work and work into tourism. *Tourism Geographies*, 20(1):1-10.
- Íris H. Halldórsdóttir. (2019). *Vinnuafli í ferðapjónustu: Hvað á að rannsaka, með hvaða hætti og hvernig er staða mála á Íslandi?* Akureyri: Rannsóknarmiðstöð ferðamála.
- Íslenski Ferðaklasinn. (e.d.). *Ábyrg ferðapjónusta*. Sótt 1. September 2019 af <http://www.icelandtourism.is/verkefni/abyrg-ferdathjonusta/>
- Íslenski ferðaklasinn. (2019). *Ábyrg ferðapjónusta: niðurstaða könnunar meðal þátttakenda vorið 2018*. Skýrsla gefin út af Íslenski ferðaklasinn og Festa félag um samfélagsábyrgð. Sótt af <http://www.icelandtourism.is>
- Jordhus-Lier, D.C. og Underthun, A. (ritstj.). (2014). *A hospitable world? Organising work and workers in hotels and tourist resorts*. London, Routledge.
- McDowell, L., Batnitzky, A. og Dyer, S. (2009). Precarious Work and Economic Migration: Emerging Immigrant Divisions of Labour in Greater London's Service Sector. *Intern. Journal of Urban and Regional Research*, 33(1): 3-25.
- Magnfríður Júlíusdóttir, Unnur D. Skaptadóttir og Anna Karlsdóttir. (2013). Gendered migration in turbulent times in Iceland. *Norwegian Journal of Geography*, 67(5):266-275.
- Magnfríður Júlíusdóttir og Íris Hrunn Halldórsdóttir. (Í prentun). Migrant workers in tourism – Challenges of unions and workers in the Icelandic tourism boom. Í Walmsley, A., Åberg, K., Blinnikka, P., Jóhannesson, G.T. (ritstj.), *Tourism Employment in Nordic Countries: Trends, Practices, and Opportunities*. Palgrave.
- Margrét Wendt. (2019). "A good first job"? *Migrant workers in Icelandic hotels*. Óútgefin MS ritgerð í ferðamálafræði, Líf- og umhverfisvísindaleild, Háskóla Íslands. Sótt á <https://skemman.is/>
- Nanna Hermannsdóttir. (2019, september). "Hvað mætir útlendingum á íslenskum vinnumarkaði? Launþjófnaður og fautaskapur". Stjórnarráð Íslands, félagsmálaráðuneyti og Alþýðusamband Íslands. Sótt af [https://www.asi.is/media/315860/hvad-maetir-u-tilendingum-a-i-slenskum-vinumarkadi\\_final.pdf](https://www.asi.is/media/315860/hvad-maetir-u-tilendingum-a-i-slenskum-vinumarkadi_final.pdf)
- OECD. (2019). Youth unemployment rate. Sótt á <https://data.oecd.org/unemp/youth-unemployment-rate.htm>
- OECD. (2020). *OECD Tourism Trends and Policies 2020*. OECD Publishing: París.
- Paulína Neshybová. (2019). *Employee motivation and satisfaction practices – the case of Iceland*. MS ritgerð í ferðamálafræði. Líf- og umhverfisvísindaleild, Háskóla Íslands. Sótt á <https://skemman.is/>
- Robinson, R.N.S., Martins, A., Solnet, D. og Baum, T. (2019). Sustaining precarity: critically examining tourism and employment. *Journal of Sustainable Tourism* 27:7, 1008-1025.
- RÚV. 2. (2018, október). Svarta hliðin á íslenskum vinnumarkaði. Sótt á <https://www.ruv.is/kveikur/svarta-hlidin-a-islenskum-vinumarkadi-2/>
- SA (Samtök atvinnulífsins). (2019). *Samningur Samtaka atvinnulífsins og Starfsgreinasambands Íslands, -auk Eflingar, Framsýnar, VLFA og VLFGRV. Vegna veitinga-, gisti-, þjónustu- og greiðasöluáætlana, afbreytingarfyrirtækja og hliðstæðrar starfsemi*. Sótt á <https://sa.vinumarkadur.is/media/74625/sgs-efling-greidasolusamningur-an-breytinga-2019.pdf>
- SAF (Samtök ferðapjónustunnar). (2019). *Tillögur til skilvirkara eftirlits með erlendri og ólöglegri starfsemi í ferðapjónustu*. Sótt á <https://www.saf.is/2019/03/05/tillogur-saf-ad-skilvirkara-eftiliti-med-erlendri-og-ologlegri-starfsemi/>
- SAF (Samtök ferðapjónustunnar). (e.d.). *Félagatal*. Sótt 30. júní 2020 af <https://www.saf.is/um-saf/felagatal/>

- SGS (Starfsgreinasamband Íslands). (2019). *Kjarasamningur milli Samtaka atvinnulífsins og Starfsgreinasambands Íslands: 1. apríl 2019 til 1. nóvember 2022*. Sótt á [https://www.sgs.is/media/1737/kjarasamningur-sgs-og-sa-2019-2022\\_vef.pdf](https://www.sgs.is/media/1737/kjarasamningur-sgs-og-sa-2019-2022_vef.pdf)
- Snorri Már Skúlason. (2017). *Samstarf við ASÍ um ábyrgð fyrirtækja innan Vakans*. Sótt af <https://www.asi.is/frettir-og-utgafa/frettir/almennar-frettir/samstarf-vid-asi-um-abyrgd-fyrirtækja-innan-vakans/>
- Sumarliði R. Ísleifsson. (2013). *Til velferðar. Saga Alþýðusambands Íslands 2*. Reykjavík: Alþýðusamband Íslands og Forlagið.
- Underthun, A. og Jordhus-Lier, D. C. (2018). Liminality at work in Norwegian hotels. *Tourism Geographies* 20(1):11-28.
- Unnur D. Skaptadóttir og Anna Wojtynska. (2019). Sveigjanlegur vinnumarkaður, harkvinna og innflytjendur. *Íslenska Þjóðfélagið* 10(2):14-28.
- Vakinn. (e.d.). Þátttökugjald. Sótt á <https://www.vakinn.is/is/thatttokugjald>.
- Vandaele, Kurt. (2019). *Bleak prospects: mapping trade union membership in Europe since 2000*. Sótt á <https://www.etui.org/Publications2/Books/Bleak-prospects-mapping-trade-union-membership-in-Europe-since-2000>.
- Pingskjal nr. 686/2009-2010. *Frumvarp til laga um vinnustaðaskírteini og eftirlit á vinnustöðum*. Sótt á <https://www.althingi.is/altext/138/s/0686.html>
- Þjóðskrá Íslands. (e.d.). *Um kerfiskennitölu*. Sótt á <https://skra.is/thjonusta/einstaklingar/eg-i-thjodskra/um-kennitolur/um-kerfiskennitolur/>

## 8 VIÐAUKAR

### 8.1 Viðauki 1 – Einkennandi greinar ferðaþjónustunnar

Yfirflokkur	ÍSAT númer	Heiti atvinnugreina
<b>Farþegaflutningar með flugi</b>	5110	Farþegaflutningar með áætlunarflugi Farþegaflutningar með leiguflugi
<b>Rekstur gististaða</b>	55	Hótel og gistiheimili með veitingaþjónustu Hótel og gistiheimili án veitingaþjónustu Orlofsdvalarstaðir og annars konar gistiaðstaða Tjaldsvæði, svæði fyrir húsbíla og hjólhýsi Önnur gistiaðstaða
<b>Veitingasala og -þjónusta</b>	56	Veitingastaðir Veisluþjónusta Önnur ótalin veitingaþjónusta Krár, kaffihús og dansstaðir o.þ. h.
<b>Ferðaskrifstofur, ferðaskipuleggjendur og bóknarþjónusta</b>	79	Ferðaskrifstofur Ferðaskipuleggjendur Önnur bóknarþjónusta og önnur starfsemi tengd ferðaþjónustu
<b>Annað</b>	4910, 4931, 4932, 4939, 5010, 5030, 5221, 5222, 7711, 7721, 7734, 7735, 8230, 9102, 9103, 9104, 9311, 9319, 9321, 9329	Rekstur leigubíla Aðrir farþegaflutningar á landi Millilanda- og strandsiglingar með farþega Leiga á bifreiðum og léttum vélknúnum ökutækjum Leiga á tómsunda- og íþróttavörum Leiga á búnaði til flutninga á sjó- og vatnaleiðum Leiga á loftförum Skipulagning á ráðstefnum og vörusýningum Starfsemi safna Rekstur sögulegra staða og bygginga og áþekkra ferðamannastaða Starfsemi grasagarða, dýragarða og þjóðgarða Rekstur íþróttamannvirkja Önnur íþróttastarfsemi Starfsemi skemmti- og þemagarða Önnur ótalin skemmtun og tómsundastarf Farþegaflutningar á landi, innanbæjar og í úthverfum Farþegaflutningar á skipgengum vatnaleiðum Þjónustustarfsemi tengd flutningum á landi Þjónustustarfsemi tengd flutningum á sjó og vatni

(Hagsofa Íslands, e.d.)



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ  
FERÐAMÁLA

2020