

**Davíð Vilhelmsson** fæddur í Reykjavík 2.6. 1938

Maki: Ursula Vilhelmsson f. Eichenherr fædd í Cottbus (Pýzkalandi) 31.03. 1936

Störf að ferðamálum:

- 1959 – 1960 Starfsmaður í farþegaþjónustu Loftleiða á Reykjavíkurflugvelli.
- 1960 - 1964 Aðstoðarstöðvarstjóri Loftleiða á Reykjavíkurflugvelli.
- 1964 – 1966 Skrifstofustjóri Loftleiða í Frankfurt.
- 1966 – 1970 Umdæmisstjóri fyrir Suður-Pýskaland.
- 1970 – 1972 Aðstoðarforstöðumaður á nýstofnaðri markaðsskrifstofu Loftleiða fyrir Evrópu í Frankfurt.
- 1972 -1973 Yfirmaður markaðsskrifstofu Loftleiða í Evrópu.
- 1973 - 1988 Eftir sameiningu Loftleiða og Flugfélags Íslands:  
Forstöðumaður fyrir Meginland Evrópu, Afríku og Asíu.
- 1972 - 1981 Forstöðumaður sölu- og markaðsmála Air Bahama í Evrópu.
- 1988 - 2002 Svæðisstjóri fyrir ýmis og mismunandi lönd á Meginlandi Evrópu  
(Austurríki, Ítalíu, Luxemborg, Tékkland, Ungverjaland, Pýskaland)

## Frumbýlisárin á Þýska markaðnum

Þýskaland var fyrsta landið, sem íslensku flugfélögin hófu umsvif í á Meginlandi Evrópu. Strax upp úr 1950 eru bæði félögin með flug frá Hamborg, *Flugfélag Íslands* um Kaupmannahöfn en *Loftleiðir* að mestu á hinni svo kölluðu „mjólkurrútu“ um Kaupmannahöfn, Gautaborg, Osló eða Stavangur til Reykjavíkur, og þaðan áfram um Gander eða Goose Bay til New York. Sumarið 1954 bjóða Loftleiðir t.d. þrjú vikuleg flug frá Hamborg.

Mjög náið samstarf hófst milli *Loftleiða* og *Braathens S.A.F.E.* árið 1953, *Braathens* var þá þegar með flug til Hamborgar. Starfsfólk þeirra á Fuhlsbüttelflugvelli sá í fyrstu um flug *Loftleiða*. Ári seinna tóku *Loftleiðir* við rekstrinum og varð Helmut Ness fyrsti yfirmaður *Loftleiða* í Þýskalandi.

Werner Hoenig hóf störf 1957 sem yfirmaður *Loftleiða* og sama ár flutti skrifstofan í gott húsnæði í miðborg Hamborgar. Lítil söluskrifstofa var opnuð í Frankfurt sama ár og þjónaði sem tengiliður við ferðaskrifstofur í Suður-Þýskalandi.

Werner Hoenig var svæðisstjóri *Loftleiða* og síðan *Flugleiða* fyrir Þýskaland og Austuríki óslitið til 1986. Hann hafði bæði mikla reynslu og nána þekkingu á starfsemi ferðaskrifstofa og gat því mótað þá happadrjúgu stefnu, sem tekin var upp gagnvart ferðamörkuðum. *Loftleiðir* voru utan *IATA* og hefðu því getað framfylgt öðrum reglum í samvinnu við ferðaskrifstofur. Þetta skapaði félaginu mikla velvild hjá ferðaskrifstofum og virðingu annarra flugfélaga.

Á þessum árum voru öll fargjöld frá Þýskalandi ákveðin af *IATA* og háð samþykki stjórnvalda. Bæði íslensku flugfélögin voru bundin af þessum fargjöldum á flugleiðinni til Íslands, en *Loftleiðir* gátu síðan beitt lægri gjöldum frá Íslandi til Bandaríkjana. Fyrst í stað voru auglýst fargjöld frá Hamborg til New York, þar sem einfaldlega var lagt saman fargjaldið til Íslands og fargjaldið þaðan áfram. Seinna bönnuðu þýsk stjórnvöld þessa framsetningu og urðu *Loftleiðir* að sýna fargjöldin aðskilin en máttu ekki leggja þau saman. Það var sjálfgefið að ekki var hægt að una við þetta til lengdar og því ákveðið að hætta fluginu til Hamborgar 1963.

Flug *Loftleiða* frá Luxemborg hófst 1955. Fyrst var flogið um Hamborg og síðar Amsterdam. Í upphafi var salan í Þýskalandi mjög takmörkuð. Bæði var að fargjaldamunurinn réttlætti ekki langar ferðir til Luxemborgar og einnig voru samgöngur þangað takmarkaðar. Þetta gjörbreyttist, þegar nýja lágfargjaldastefnan var innleidd 1961. Meirihluti farþeganna voru Bandaríkjamenn, en Frankfurt varð strax mikilvægasta söluskrifstofan á meginlandinu og hefur verið það síðan.

## Aðkoma mín að Þýska markaðnum

Ég kom hingað til Frankfurt nokkuð óvænt 1964, en áður stóð til að ég færi í starf hjá *Loftleiðum* í Luxembourg. Af því varð ekki og þá hafði Werner Hoenig samband við mig og bauð mér starf skrifstofustjóra í Frankfurt.

Árin í farþegaþjónustunni á Reykjavíkflugvelli voru mjög góður skóli. Að vera í beinu sambandi við farþega af ýmsu þjóðerni og kynnast þörfum þeirra og væntingum var mjög lærdómsríkt. Hópurinn, sem þá vann í ferðaþjónustunni var ekki stór og allir þekktust. Hótelin voru fá og sama gildi um ferðaskrifstofur. Sérlega minnisstæð eru mér tvö verkefni, sem ég vann fyrir Sigurð Magnússon, blaðafulltrúa *Loftleiða*. Það fyrra var viðtæk skoðanakönnun, sem gerð var um borð. Spurt var m.a. um þekkingu og áhuga á Íslandi og orlofsferðum þangað. Upplýsingar sem þarna fengust voru mjög gagnlegar við undirbúning og markaðssetningu á „Stop-over“ prógramminu.

Hið seinna var vinna tengd undirbúningi að gerð kynningarkvikmynda og kvikmyndarinnar um Geysisslysið.

Áhugi minn á sölustarfi fór stöðugt vaxandi og tók ég því boði Werner Hoenigs enda hvatti Martin Petersen, sem þá var yfirmaður markaðs- og sölumála hjá Loftleiðum, mig eindregið til þess. Ekki sakaði, að konan mín, Ursula Eichenherr, sem ég kvæntist 1962, þekkti mjög vel til mála. Hún hafði unnið í nokkur ár á *Loftleiðaskrifstofunni* í Hamborg og síðan í tæpt ár í Frankfurt áður en hún fluttist til Reykjavíkur í árslok 1961 og hóf störf á aðalskrifstofu félagsins.

Stökkbreyting varð á skrifstofunni í Frankfurt eftir að nýja lágfargjaldastefnan var innleidd. Í ársbyrjun 1961 voru starfsmennirnir þrír. Þegar ég svo kom í maí 1964 var starfsliðið 10 manns en meira en tvöfaldaðist síðan á næstu þremur árum. Stjórnsýslan og bókhald og einnig fámenn söluskrifstofa var áfram í Hamborg. Þetta fyrirkomulag hélst óbreytt til ársins 1981. Þriðja söluskrifstofan var síðan opnuð í Düsseldorf 1971 undir stjórn Lothar Bartholmaeus.

Á fáum árum hafði Luxemborg orðið langstærsti áfangastaður í leiðakerfi *Loftleiða* í Evrópu og reyndar líka eini áfangastaður íslensku flugfélaganna á meginlandinu á þessum tíma, þar til Flugfélagið hóf flugið til Frankfurt. Vegalengdir sem farþegar fóru landleiðis voru ótrúlegar, ef miðað er við ferðamáta fólks í dag. Glöggt dæmi er, að skrifstofan, sem opnuð var í Vínarborg 1965, er í u.þ.b. 1000 km fjarlægð frá Luxemborg. Eitt ævintýrið í sambandi við Luxemborgarflugið var rútukerfið, sem komið var á í beinum tengslum við flugin. Þegar mest var, voru þrjár ferðir á dag frá Frankfurt, Düsseldorf og Stuttgart. Einnig var komið á rútuferðum frá París og Amsterdam en þær voru lagðar niður, þegar samgöngur með lestum urðu betri.

### Ímynd Íslands og almenn staða á markaði

En hver var ímynd Íslands í hugum Þjóðverja, þegar ég kom út fyrir tæplega hálfri öld? Vægast sagt veik en þó sterkari en annars staðar á meginlandinu. Í norðurhluta Þýskalands er almennt meiri áhugi á Norðurlöndunum. Aldagömul menningar- og verslunartengsl alveg frá dögum Hansa kaupmannanna höfðu líka sitt að segja. Bækur Jóns Sveinssonar (Nonna), sem lengst af var prestur í Köln, voru mikið lesnar af kaþólsku æskunni. Hin rómantíska ímynd Nonnabókanna var engan vegin raunhæf á sjöunda áratugnum en var þó jákvæð. Á þessum árum var lítið fjallað um Ísland í prentmiðlum og sjónvarpi en þetta átti eftir að gjörbreytast. Milli jóla og nýárs 1988 var sýnd sjónvarpskvikmynd í fjórum þáttum um ævintýri Nonna og Manna. Sjónvarpsmyndin, sem var margendursýnd, gerði íslenskri náttúru hin bestu skil og var frábær landkynning.

Almennur áhugi á ferðalögum til Íslands var meiri í suðurhlutanum. Hér stundaði fólk meiri útivist og gönguferðir og var oft meðlimir í „Deutsche Alpenverein“. Þessi markhópur er reyndar mjög áberandi á öllu Alpasvæðinu, hvort sem það er í Austurríki, Sviss eða Norður-Ítalíu. Innan þessa hóps voru kennarar og fólk, sem á einn eða annan hátt var tengt náttúrufræðum, mjög áberandi.

Á næstu árum var náttúrufræðingurinn, jöklar, eldfjöll og gjósandi hverir kjarninn í ímynd Íslands. Vissulega er náttúran enn stærsti hvatinn, en það hefur líka tekist að skapa Reykjavík mjög

jákvæða og spennandi ímynd. Almennt má segja, að í dag sé lítið á Ísland sem háþróað ferðamannaland, sem höfðar til fólks á öllum aldri og af öllum stéttum.

Eftir að ferðir gamla *Gullfoss* og *Dronning Alexandrine* lögðust niður, var flugið lengi vel eini valkostur ferðamanna. Því miður voru fargjöld ekki sniðin fyrir þarfir ferðamanna. Öll fargjöld innan Evrópu voru ákveðin af *IATA* og háð samþykki stjórnvalda. *Flugfélag Íslands* var meðlimur í *IATA* og gat haft ákveðin áhrif á fargjöld frá þeim borgum, sem íslensku félögin flugu frá. Stóru ríkisflugfélögin höfðu engan áhuga á Íslandi og sérfargjöldum þangað. Þau vildu tryggja sér ákveðnar háar upphæðir og prósentuhlutfall af öllum tengigjöldum, sem þýddi, að fargjöld til Íslands voru allt of há á þeim markaðssvæðum sem við vorum að reyna að ná fótfestu á. Þetta var lengi stórt vandamál og lagaðist fyrst í alvöru með beinu flugi.

### Upphafið í Luxemborg

Sigurður Magnússon, blaðafulltrúi *Loftleiða*, var sendur til Luxemborgar af stjórn félagsins í janúar 1955 til að kanna hvort þar væri að finna griðland fyrir ódýr fargjöld *Loftleiða* inn á meginland Evrópu, sem ekki væru háð samþykki *IATA*. Eftir nokkra vikna samninganviðræður við samgönguráðuneyti þeirra og flugmálayfirvöld, var komist að samkomulagi um að láta reyna á þetta flug.

Einar Aakrann opnar svo skrifstofu *Loftleiða* 1.maí 1955. Þann 22. maí kemur fyrsta flugið til Luxemborgar, sem átti eftir að verða miðpunkturinn í starfseminni á meginlandinu í 44 ár. Flugið var nokkuð strjált til að byrja með og t.d. ekki flogið að vetrarlagi. Flogið var um Hamborg og síðar Amsterdam. Fargjöldin voru að vísu lægri en gjöld, sem boðin voru frá borgum í nágrennalöndunum, en samt ekki nógu lág til að vekja verulega athygli. Nýja lágfargjaldastefnan, sem innleidd var 1961 gjörbreytti þessu. Flugum og ákvörðunarstöðum fjölgaði stöðugt og stærri flugvélar tóku við DC-6b vélunum, Rolls-Royce 400 1964, fyrst með 160 og síðar 189 sætum. Super DC-8/63 vélarnar með 250 sætum voru teknar í notkun 1970. Þegar mest var buðu *Loftleiðir* fjögur flug á dag til Bandaríkjana; New York, Chicago, Washington, Boston og Detroit. Við þetta bættust fimm vikuleg flug *Air Bahama* til Nassau.

Einar Aakrann var mest í stjórnsýslu enda umsvifin mikil. Sölustjórnarnir voru nokkrir á þessu langa tímabili, lengst þó Anne Cerf, mikil dugnaðarkona. Margir Íslendingar kannast líka við Ernie Moyen, sem í áratugi var stöðvarstjóri á Findel flugvelli.

Luxemborg er lítið land og íbúafjöldinn um hálf milljón. Allir þekktu til íslenska flugfélagsins og Íslands, en áhugi á orlofsferðum þangað var mjög takmarkaður. Yfirgnæfandi meirihluti leitar í suðurátt. Betri hótél, bílaleigubílar og helgarferðir breyttu þessu dálítið til hins betra. Tölfræði sýnir fjölda komufarþega með passa frá Luxemborg en það villir sýn, að þriðjungur íbúa þar og þar af leiðandi ferðamanna þaðan, eru erlendir ríkisborgarar.

## Franski markaðurinn

Fljótlega eftir að flugið frá Luxemborg hófst var fyrirtækið *Lloyd Outremer* útnefnt sem umboðsaðili fyrir Loftleiðir í Frakklandi. Þangað réðst árið 1959 Gerard Alant, sem fékk það verkefni að einbeita sér að sölu á Loftleiðaflugunum. Antoine Quitard kom inn í myndina sem sölumaður 1961. Yves Bertino bættist svo í hópinn 1962. Hann hafði áður unnið í bókunar- og farmiðasöludeildum *Alitalia* og *Air India* og hafði umsjón með þessum deildum hjá *Lloyd Outremer*. Þessir þrír heiðursmenn áttu eftir að setja sterkan svip á starfsemi *Loftleiða* og síðan *Flugleiða* í Frakklandi, Belgíu og að hluta til í Hollandi á næstu áratugum.

*Loftleiðir* opnuðu eigin skrifstofu í París árið 1964. Gerard Alant varð svæðisstjóri, Antoine Quitard sölustjóri og Yves Bertino yfirmaður bókunar- og farmiðasöludeildar. Antoine stýrði nýopnaðri skrifstofu í Nice í eitt ár, 1971, en var þá skipaður svæðisstjóri í Belgíu. Hann var þar til 1978, en tók þá við starfi Gérards í París, sem hafði stofnað eigin ferðaskrifstofu, *Alant Tours*. Antoine fór á eftirlaun 1998. Yves tók við starfi Antoinés í Nice og síðar í Brussel.

Sölukerfið í Frakklandi var mjög líkt því þýska. Lögð var megináhersla á samvinnu við ferðaskrifstofur. Parísarborg og Parísarsvæðið var og er algjör brennipunktur. Þar voru allar stóru ferðaskrifstofurnar og ferðaheildsalarnir. Norður- og norð-austurhluti Frakklands var líka mikilvægur vegna nálægðar við Luxemborg en í Þýskalandi dreifðist öll sala miklu meira.

Salan frá Luxemborg jókst stöðugt og skrifstofan stækkaði. Áhugi á Íslandi á svæðinu í kringum Luxemborg fór vaxandi. Ekki var þó talinn grundvöllur fyrir beinu flugi til Parísar fyrr en 1977. Þá varð stökkbreyting á fjölda franskra ferðamanna til Íslands. Þessi þróun hefur haldið áfram síðan. Parísar skrifstofan hefur frá upphafi einnig séð um sölu frá Spáni.

## Svissneski markaðurinn

Fyrsti aðalumboðsaðili *Loftleiða*, Paul Braun, var útnefndur 1951, fjórum árum áður en Luxemborgar flugið hófst. Salan var takmörkuð lengi vel og skipti því ekki meginmáli að skrifstofan væri í frönskumælandi hlutanum. Seinna varð þetta vandamál, þar sem tveir þriðju hlutar svissneska markaðsins er þýskumælandi.

Air Bahama hóf flug frá Luxemborg 1978 og útnefndi þá aðalumboðsmenn í ýmsum Evrópulöndum þ.á.m. *Airnautic* í Basel. Þegar *Loftleiðir* tóku við rekstrinum ári síðar, var öllum aðalumboðsmönnum Air Bahama sagt upp nema *Airnautic*, sem þá var jafnframt útnefndur aðalumboðsaðili *Loftleiða* fyrir þýskumælandi hlutann. Eigin söluskrifstofa var opnuð í Zürich 1971. Að samkomulagi varð að eigandi og framkvæmdastjóri *Airnautic*, Léon Meier, skyldi verða svæðisstjóri fyrir Sviss til að byrja með. Paul Braun var áfram sérstakur umboðsaðili fyrir frönskumælandi hlutann undir stjórn skrifstofunnar í Zürich. Nokkrum árum síðar var Willy Luder, sem um skeið hafði verið sölustjóri, skipaður svæðisstjóri og hélt því starfi þangað til hann stofnaði eigið fyrirtæki 1977. Skömmu áður hafði hann ráðið ungan mann, Richard Gugerli sem sölustjóra og tók hann við starfi Willy Luders, þegar hann hætti og var lengi yngsti svæðistjórinn á meginlandinu. Icelandair lokaði skrifstofunni í árslok 1996. Richard stofnaði þá eigin umboðsfyrirtæki, *EUREP*, sem var aðalumboðsaðili *Flugleiða* til ársloka 2002. Richard er enn mjög nátendur Íslandi og *Icelandair*.

Svissneski markaðurinn var að mörgu leyti ólíkur nágrannamörkuðunum. Landið kom óskaddað út úr heimsstyrjöldinni og þurfti ekki að bera þungar byrðar eins og nágrannalöndin. Þó að hagvöxtur væri mjög mikill t.d. í Þýskalandi, var kaupgetan áberandi meiri í Sviss og svissneski frankinn líka mjög sterkur. Ferðamarkaður þar þróaðist fyrr og örar. Þegar sala á ferðum til Íslands fór að taka við sér, kom áhugi Svisslendinga á útivist og náttúruferðum sér mjög vel.

Willy Luder og Richard Gugerli höfðu báðir unnið hjá *Kuoni* ferðaheildsalanum. Sá þriðji í „Kuoni-hópnum“ var Beat Iseli, sem flestir í íslenskri ferðaþjónustu kannast við. Að frumkvæði Willy Luders stofnaði Beat Iseli *Saga Reisen*, sem gaf út fyrsta Íslandsbæklinginn með aðstoð *Flugleiða* í ársbyrjun 1979. Beat var nokkuð umdeildur maður á Íslandi, en staðreynd er, að með starfsemi *Saga Reisen* varð mikil breyting á sölu Íslandsferða. Jón Kjartansson, sem búsettur var í Zürich stofnaði *Island Tours* 1985 og varð það enn til að auka söluna. Áhuginn á Íslandsferðum fór vaxandi. Stöðugt bættust við nýjir og sterkir ferðaheildsalar. Ef litið er á fjölda svissneskra ferðamanna til Íslands og íbúafjöldann í Sviss, var svissneski markaðurinn um árabíl hlutfallslega sterkasti Íslandsmarkaðurinn á meginlandinu.

Þó að lestarsamgöngur til Luxemborgar væru mun betri en t.d. frá Þýskalandi, kusu flestir farþegar tengiflug, flestir um London en líka Kaupmannahöfn og Frankfurt. *Icelandair* gat lítil áhrif haft á fargjöldin og var hluturinn, sem greiða þurfti öðrum flugfélögum of hár. Allt varð þetta til að ýta undir bein flug einkum frá Zürich. *Arnarflug* var reyndar fyrst til að hefja slíkt flug eftir að tilskilin leyfi voru veitt af íslenskum yfirvöldum 1982. *Icelandair* hóf líka fljótlega áætlunarflug að sumarlagi og síðan hafa verið flogin áætlunar- og leiguflug, að vísu ekki óslitið. Sviss er mjög gott dæmi um að bein flug þarf til að byggja upp og viðhalda traustri stöðu á markaði

### **Belgíski markaðurinn**

Þegar *Loftleiðir* opnuðu eigin skrifstofu í Brussel 1969, var Willi Geertsen, sem séð hafði um mál *Loftleiða* hjá *Thornton & Son*, skipaður svæðisstjóri. Eins og aðrir svæðisstjórar á meginlandinu heyrði hann beint undir Evrópuskrifstofuna í Frankfurt, sem komið var á fót 1970.

Willi Geertsen hætti 1972 og er þá Antoine Quitard, sem verið hafði umdæmisstjóri í Nice, útnefndur svæðisstjóri. Antoine var í þessu starfi til 1978 og var þá skipaður svæðisstjóri í París. Á þessu tímabil blómstrar skrifstofan mjög og verður næststærsta söluskrifstofan á meginlandinu. Bandaríkjamenn reyna mjög að koma á svokölluðu „open sky“ samkomulagi við Evrópulönd á þessum árum. Með slíkum samningum gátu bandarísk flugfélög sjálf ákveðið þau fargjöld, sem boðin voru yfir hafið.

*Capitol* flugfélagið hóf dagleg flug til New York og bauð fargjöld mjög sambærileg og oft lægri en fargjöldin, sem voru í gildi frá Luxemborg. Dæmið gat ekki gengið upp og kom að því að skrifstofunni var lokað 1981. Yves var áfram í Brussel og var einnig gerður að svæðisstjóra fyrir Holland.

## Hollenski markaðurinn

Loftleiðir útnefndu *Aerotrans* sem aðalumboðsaðila 1956. Í fyrstu lotu var flogið frá Amsterdam frá 1959 til 1968. Fyrstu árin var millilent á leiðinni frá Luxemborg. Opnuð var eigin skrifstofa upp úr 1970. Tveir starfsmenn, sem séð höfðu um mál *Loftleiða* hjá *Aerotrans* voru ráðnir, Frank X.M. Nieuwenhuizen sem svæðisstjóri og Albert van Ipenburg sem skrifstofustjóri. Flutt var í nýtt og mun betra húsnæði í miðborg Amsterdam nokkrum árum síðar. Beint flug er svo hafið aftur eftir sameiningu flugfélaganna.

Með „open sky“ samkomulaginu og afar ódýrum fargjöldum í daglegum flugum bandarískara flugfélaga frá Amsterdam, varð þróunin sú sama og í Belgíu. Ljóst var, að eini möguleikinn var að einbeita sér að Íslandssölunni. *Arnarflug* fékk flugleyfi til Amsterdam 1981 og flugu bæði félögin á þessari leið um skeið. Það kom því eins og reiðarslag, þegar íslensk stórnvöld ákváðu að taka flugleyfið af *Icelandair* frá og með október 1982 og afhenda það *Arnarflugi*. *Icelandair* lokaði að sjálfsgöngu skrifstofunni. *Arnarflug* sendi góða menn sem svæðisstjóra til Amsterdam, Halldór Bjarnason, sem var einn af frumherjunum í íslenskri ferðaþjónustu og með mikla reynslu og Magnús Oddsson, sem síðar var ferðamálastjóri. Þeim gekk nokkuð vel, en áttu reyndar nokkuð auðvelt um vik eftir að *Icelandair* varð að draga sig til baka og *Arnarflug* gat tekið við markaði, þar sem þegar var búið að vinna mikið starf og fjárfesta í um langt skeið.

Þegar *Flugleiðir* tóku við rekstri *Arnarflugs* var félagið látið einbeita sér að leiguflugi. *Icelandair* tók aftur við áætlunarfluginu 1990 og ný skrifstofa var opnuð í miðborginni. Flugum var fjölgað og flogið á heilsársgrundvelli. Hjálpaði þar mikið, að mikill áhugi var á ferðum frá Íslandi til Amsterdam. Þróunin hefur orðið sú, að Amsterdam er í dag einn traustasti áfangastaður *Icelandair* á meginlandinu.

## Austurríski markaðurinn

Loftleiðir ráku að vísu í mörg ár litla söluskrifstofu í Beirut í Líbanon, en í Evrópu var skrifstofan í **Vínarborg** sú fjarlægasta frá Íslandi og líka Luxemborg, þó að hún hafi upphaflega verið opnuð 1965 til að selja ferðir þaðan. Flestir farþeganna komu frá Vínarsvæðinu, sem er í u.þ.b. 1000 km fjarlægð frá Luxemborg, og svæðinu í kringum Salzburg sem er nokkuð nær. Upphaflega voru starfmennirnir þrír, Erwin Gasser, sem var umdæmisstjóri, og systurnar Gabriella Heyssler og Anne Maria Essl. Erwin hætti 1978 og tók við stjórn ferðaskrifstofu í Vínarborg.

Eigin skrifstofu var lokað 1980 og samkomulag gert við *Tyrolean Airways*, sem þá var nýstofnað flugfélag, að það tæki yfir skrifstofuna og starfsfólkið og gerðist líka aðalumboðsaðili *Loftleiða*. Þetta fyrirkomulag hélst óbreytt til ársins 2000.

Salan til Bandaríkjanna og síðan flug *Air Bahama* var aðalundirstaðan í sölunni, en mjög fljótlega hófst kynning og sala á ferðum til Íslands. Fyrst í stað var þetta eingöngu hópsala, og fóru margir

farþegar með lestum til Luxemborgar, en líka mikið í tengiflugi um Frankfurt, Kaupmannahöfn og London. Fyrsti ferðaheildsalinn, sem eitthvað kvað að, var *SAB Tours*. Þar voru í fararbroddi Walter Aulela og Christian Kneissl, sem báðir áttu eftir að hafa afgerandi áhrif á þróun Íslands-sölnunnar. Christian Kneissl, hafði starfað sem leiðsögumaður m.a. í Íslandsferðum og var mjög nátengdur „*Österreichische Alpenverein*“. Hann stofnaði síðar *Kneissl Touristik*. Systir hans, Elisabeth, sem mjög margir í íslenskri ferðapjónustu þekkja, hafði síðar aðalumsjón með Íslandssölnunni.

Dýr tengifargjöld voru vandamál. Því varð úr, að *Icelandair* hóf sumarflug til Salzburg 1985 og var flogið tvisvar vikulega í um tíu vikur. Salzburg varð fyrir valinu, þar sem vegalengdin var styttri, en samt var alveg á mörkunum, að B-727-100 þotan, sem aðallega var notuð í þetta flug, kæmist í loftið fullhlaðin. Flogið var frá Salzburg í nokkuð mörg ár og síðan frá Vínarborg.

### Ítalski markaðurinn

Í júlí 1960 tók *E. Riis & Co.* í Rómaborg við aðalumboði *Loftleiða* fyrir Ítalíu, og hélt því til 1968 en þá tók *Itavia* við. Í ársbyrjun 1971 útnefna Loftleiðir síðan *Hotur* í Mílanó sem aðalumboðsmann. Þetta var rótgróið fjölskyldufyrirtæki með tvíþættan rekstur, annars vegar ferðaheildsölu og hins vegar umboðsstarfsemi fyrir erlend flugfélög. Auk aðalskrifstofunnar í Mílanó voru söluskrifstofur víða á Ítalíu m.a. í Rómaborg. *Loftleiðir* höfðu áhuga á að opna eigin söluskrifstofu, en þar sem enginn tvísköttunarsamningur var í gildi milli Íslands og Ítalíu og allar ráðningar á starfsfólki svo og starfsmannahald afar flókið, var ákveðið að stofna sérstaka deild innan vébanda *Hotur*, sem sæi eingöngu um sölu fyrir *Loftleiðir* og *Air Bahama*. Opnuð var eigin skrifstofa í miðborg Mílanó og báru Loftleiðir allan kostnað af rekstrinum. Silvio Amori, sem var einn af eigendum *Hotur*, var falið að sjá um skrifstofuna sem svæðisstjóri. Skrifstofan var lögð niður 1981 en *Hotur* hafði áfram aðalumboðið út áratuginn. Þá útnefndi *Icelandair Cimair* sem aðalumboðsmann. Þetta fyrirtæki sérhæfði sig sem umboðsaðili fyrir erlend flugfélög. Stærsta skrifstofan var í Mílanó og söluskrifstofur í ýmsum borgum.

Upp úr 1990 var einokun *IATA* að mestu lokið. Flugfélög gátu samið tvíhliða um fargjöld og einnig skapaðist svigrúm til samninga um sér fargjöld í tengiflugi. Slíkir samningar náðust m.a. við *Alitalia* og *SAS* og voru stórt skref í rétta átt. Mest var flogið í gegnum London en einnig Frankfurt, Kaupmannahöfn og París. Stökkbreyting varð að vanda, þegar bein flug hófust. Ítalía er stórt land og íbúafjöldinn rúmar 60 milljónir og vel tókst til með samstarf *Icelandair* og Ferðamálaráðs sem var sérlega náíð á þessu markaðssvæði.

### Nýir markaðir ( Ungverjaland, Tékkland, Pólland )

Ekki má ljúka þessum kafla án þess að minna á nýja markaði í Austur-Evrópu. Þegar íbúarnir fengu ferðafrelsi, var eðlilega mjög mikill áhugi á ferðalögum, en kaupgeta var mjög lítil. Við vorum oft mjög undrandi yfir áhuga fólks og þekkingu á Íslandi og má eflaust þakka það skóla-kerfinu. Fyrstu viðbrögðin voru í **Ungverjalandi**, sem líka hafði opnast fyrst. *Icelandair* og

*Ferðamálaráð* tóku þátt í ferðasýningum og samvinna hófst við nokkra ferðaheildsala. Ekki má gleyma aðstoð, sem við fengum frá Ferenc Utassy, sem síðar var skipaður ræðismaður Íslands. Salan var svo til eingöngu í skipulögðum hópferðum og komst fjöldi ferðamanna mest í 400-500 en staðnaði þar.

**Tékkland** er það land, þar sem bestí árangur náðist og koma þar mest við sögu ferðaheildsalarnir *Cedok* og *Firo Tours*. Upphaflega var farið í tékkneskum rútubílum í veg fyrir *Norrænu*, bílarnir fluttir til Íslands og síðan notaðir í hringferð um landið. Kaup á þjónustu var í algjöru lágmarki og höfðu hóparnir jafnvel með sér matvæli.

Um 1990 hófu *Icelandair* og skrifstofa *Ferðamálaráðs* mjög nána samvinnu til að auka söluna. En fjármunir voru að sjálfsögðu takmarkaðir. Við tókum þátt í stærstu ferðasýningunni í Prag árlega og náðum fljótlega góðum árangri. Aðstoðin, sem við fengum frá Þóri Gunnarssyni, eiganda veitingahússins *Reykjavík* og ræðismanni Íslands, verður aldrei ofmetin.

Við náðum fljótlega samningum við tékkneska flugfélagið *CSA* og *SAS* um hagstæð tengiflugs-gjöld til Kaupmannahafnar og London. En enn einu sinni kom í ljós, að stökkbreyting verður ekki nema með beinu flugi. Í þó nokkur mörg ár voru flogin 4-5 leiguflug að sumarlagi og hófst þá mög hagstæð og sérstök samvinna milli *Cedok* og *Firo Tours* annars vegar og *Guðmundar Jónssonar* hins vegar.

**Pólland** er þriðja landið, þar sem reynt var að opna nýjan markað en árangurinn var mjög takmarkaður. Hér fundum við líka fyrir samkeppni frá *SAS*. Fjöldi pólskra komufarþega til Keflavíkur jókst að vísu stöðugt og mjög ört, en þetta var fyrst og fremst pólskt vinnuafli og fjölskyldur þeirra. Í kjölfarið komu svo ferðir vina og ættingja. Þetta sérstaka samband Íslands og Póllands hefur vakið athygli almennings og um leið haft bein áhrif á áhuga fólks á Íslandsferðum.

### **Sölukerfið, kynningarmál og viðvalarfarþegar**

Fyrsta skipulagða sölukerfinu var komið upp í Þýskalandi. Þegar starfsemi hófst í öðrum löndum, var mjög svipuðum kerfum komið á fót, þó að stærðargráðan væri mismunandi. Sölukerfið var tvíþætt, annars vegar mjög náin samvinna við ferðaskrifstofur og hins vegar bein kynningarstarfsemi. Samvinnan við aðalskrifstofuna í Reykjavík var að sjálfsögðu mjög náin varðandi allt, sem snéri að stefnumótun og áherslum.

Á þessum árum var sambandið við ferðaskrifstofur mun persónulegra en það er í dag. Bókanir voru að mestu gerðar í síma eða á telexi. Með reglubundnum heimsóknum sölumanna sköpuðust líka persónuleg tengsl við starfsfólkið. Vegna sérstöðu *Loftleiða* á markaðnum var mikið vandað til alls konar kynningarefnis um fyrirtækið, um leiðakerfið og fargjöld, sem einfaldaði ferðaskrifstofufólkinu söluna. Áhersla var lögð á þátttöku á ferðasýningum, bæði fagsýningum og almennum sýningum. Þegar mest var, voru *Loftleiðir* í samvinnu við um 2500 ferðaskrifstofur á meginlandinu, bæði skrifstofur, sem höfðu *IATA* útnefningu og eins svokallaðar non-*IATA* skrifstofur. Ekki má gleyma fjölmiðlatengslum. Sendar voru reglulega tilkynningar til fagtímarita og almennra fjölmiðla. Stax upp úr 1960 sendu *Loftleiðaskrifstofurnar* reglulega hópa

ferðaskrifstofufólks og blaðamanna til Íslands. Frá Þýskalandi einu fóru þá 60-70 manns árlega. Alla tíð síðan hafa slíkir hópar svo til eingöngu farið til Íslands. Við töldum það ekki vera í okkar verkahring að kynna þessum aðilum Bandaríkin. Ísland var líka meira spennandi og valdist því alltaf mjög gott fólk í þessar ferðir, sem alltaf hafa verið góð landkynning. Ferðirnar voru skipulagðar í samvinnu við hótél og önnur ferðaþjónustufyrirtæki. Ég minnst þess ekki, að obinberir aðilar hafi komið að þessum ferðum, en það breyttist eftir að skrifstofa *Ferðamálaráðs* var opnuð í Frankfurt 1985.

Kynningarstarfsemin byggðist á beinum auglýsingum í blöðum og tímaritum og bæklingaútgáfu. Mikilvægasta sölutækið var áætlunarbæklingurinn, sem gefinn var út tvisvar á ári og var árlegt upplag á meginlandinu um 300.000 eintök. Þessi bæklingur var miklu meira en áætlunarpési og innihélt alls konar upplýsingar um fargjöld, ferðamöguleika til og frá Luxemborg og síðast en ekki síst 1-2 blaðsíður um Ísland.

Hlutur Atlantshafsflugsins í Íslandskynningunni hefur oft verið vanmetinn. Stærðargráðan, vinsældir flugsins meðal almennings og ferðaskrifstofa, skapaði möguleika í landkynningunni, sem hefði aldrei verið framkvæmanleg í sérstakri Íslandskynningu.

Með viðvalarprógramminu („stopover“) sem innleitt var 1962 verða þáttaskil í kynningu á Íslandi. Þetta prógramm varð strax mjög vinsælt sérstaklega í Bandaríkjunum og kynning á því mjög mikil. Þó að tilgangurinn hafi upphaflega verið að auka söluna yfir hafið, skapaði „stopover“ einstakt tækifæri til að auka kynningu og sölu á Íslandsferðum. Alla tíð síðan hefur varla birst auglýsing án þess að minnst væri á Ísland og viðdvöl þar. Í framhaldi af þessu var síðan gefinn út sérstakur Íslands-bæklingur „Iceland Adventure“ í mjög stóru upplagi. Til að spara póstburðargjald var bæklingurinn hafður að stærð eins og lítið ílangt umslag og átti eftir að verða ótrúlega gott sölugagn. Í upphafi var „stopover“ prógrammið unnið í samstarfi við *Hótel Sögu* og ferðaskrifstofuna *Lönd & Leiðir. Hótel Loftleiðir*, sem að mestu var byggt utan um þetta mikla ævintýri var síðan opnað 1966. Þegar best lét, voru „stopover“ farþegar Loftleiða um 25% af öllum erlendum ferðamönnum á ári og stór hluti þeirra kom utan sumartímans.

Kynning á Íslandi var alltaf innifalin í allri markaðsstarfsemi, hvort sem um var að ræða þáttöku í ferðasýningum eða t.d. gluggaústillingum. Flestar ferðaskrifstofur þá voru miðsvæðis og á jarðhæð. Litið var á útstillingarglugga sem sterkt sölutæki til að laða fólk til að koma inn og afla sér upplýsinga. Eingöngu aðilar, sem voru með vel seljanleg flug og ferðir, fengu afnot að slíkum gluggum. Flug okkar og *Air Bahama* voru vinsæl og vel seljanleg og áttum við því auðveldan aðgang að útstillingargluggum Þarna skapaðist nýr og mjög góður möguleiki á að kynna Ísland, sem nýttist mjög vel.

Útgáfa á sérbæklingum fyrir Íslandsferðir var stóraukin, brotið stækkað og upplagið stóraukið. Þessi útgáfustarfsemi var ekki alltaf vinsæl hjá ferðaheildsölunum. Við litum hins vegar þannig á að draga þyrfti saman það sem var í boði hjá hinum ýmsu ferðaheildsölum, og eins ýta á nýjar tegundir ferða, sem okkur fannst ekki vera nógu vel sinnt. Þessir bæklingar veittu líka alls konar upplýsingar, sem ekki var að finna í bæklingum ferðaheildsalanna. Mesta áherslan var lögð á að kynna einstaklingsbundnar ferðir með bílaleigubílum.

Söluskrifstofum hafði fjölgað og starfsemin stóraukist. Þó að samstarfið væri gott, vantaði mikið á, að nauðsynleg samræming væri fyrir hendi. Mörg verk voru margunnin og kostnaður óþarflega hár.

Að frumkvæði Sigurðar Helgasonar var stofnuð sérstök sölu- og markaðsskrifstofa fyrir Evrópu í Frankfurt 1970 og þýskættaður bandaríkjamaður, Rudy C. Staeps, sem hafði unnið um áratugaskeið hjá SAS, var ráðinn sem forstöðumaður. Samband hans við söluskrifstofurnar og aðalstöðvarnar í Reykjavík var nokkuð stirt og varð niðurstaðan, að Davíð Vilhelmsson tæki við starfinu, sem hann gengdi óslitið frá 1972 til 1988. Við af Davíð tók Steinn Logi Björnsson til 1994, þá Jón Karl Ólafsson út 1998 og Þorvarður Guðlaugsson til ágústloka 2000

Fram að sameiningu flugfélaganna voru skrifstofurnar í Skandinavíu og Bretlandi líka undir stjórn markaðsskrifstofunnar í Frankfurt. Eftir sameininguna urðu markaðssvæðin fjögur: Ísland, vestur-, norður- og austursvæði. Þessi nýja yfirstjórn svokallaðs austursvæðis sá m.a. um gerð og samræmingu á auglýsingum og svo til öllu kynningarefni. Prentun fór að langmestu leyti fram í Frankfurt og má nefna sem dæmi að áætlunarbæklingarnir og eins stóri, árlegi Íslandsbæklingurinn voru gefnir út á þýsku, frönsku, hollensku og ítölsku í nýu mismunandi staðarútgáfum. Auk þess að stórbæta gæði, var með þessu móti hægt að nýta auglýsingaféð mun betur..

Á sjöunda áratugnum voru Íslandsferðir byggðar upp á þrennan hátt: „stopover“, og var þá gist í Reykjavík, hótelferðir um landið, þar sem aðallega var gist á Eddu-hótelum og svo hálendisferðir með *Úlfari Jacobsen* og *Guðmundi Jónassyni*, þar sem gist var í tjöldum.

Fyrir utan Luxemborg voru beinu flugin inn á meginlandið lengi vel eingöngu sumarflug og var flogið í aðeins 8-10 vikur. Sölufólkið hafði mikinn áhuga á að lengja þetta tímabil, bæði byrja fyrr og hætta seinna. Þetta var þungur róður m.a. vegna þess að ferðaheildsalarnir trúðu ekki á slíkar ferðir. Þó að farþegafjöldinn yrði aldrei nægilegur til að halda uppi flugi, var þetta mjög mikilvægt skref í uppbyggingu á ferðum utan háannatímans.

Flugfélögin eru enn driffjöðurin í að hanna og þróa nýjar ferðir utan háannatímans og borga stærsta hlutann í landkynningunni. Þegar byrjað var að ræða við íslenska aðila um vetrarferðir, var bókstaflega hlegið að okkur. Varla var til sá aðili, sem trúði því, að svona ferðir væru seljanlegar. En samt kom að því, að nokkur hótél og ferðaskrifstofur slógu til og varð þetta byrjunin á ævintýralegrri þróun, Hver hefði trúað því þá, að 20 árum seinna skuli t.d. vera svo til uppselt í jóla- og áramótaferðir.

Sameining flugfélaganna í maí 1973 hafði miklu minni áhrif á sölukerfið á meginlandinu en annars staðar, að Bandaríkjunum undanskildum. *Loftleiðir* voru með þrjár söluskrifstofur í Þýskalandi og um 50 manna starfslíð auk skrifstofa í 7 öðrum löndum á meginlandinu. Flugfélagið var með eina fámenna skrifstofu í Frankfurt. Dieter Wendler, sem þá þegar hafði að baki 8 ára reynslu í sölu á Íslandsferðum á þýskumælandi svæðinu, var skipaður sölustjóri fyrir Íslandsgeirann í Þýskalandi. Skömmu seinna fluttist hann á markaðsskrifstofuna. Auk reynslunnar þekkti Dieter mjög vel til allra þátta í íslenskri ferðapjónustu. Við sameininguna urðu umsvifin í Íslandssölunni eðlilega mun meiri auk þess að verulega meiri áhersla var lögð á þennan þátt starfseminnar vegna tímabundinna erfiðleika í sölunni til Bandaríkjanna. Hlutverk Dieters var fyrst og fremst að þróa nýjar ferðir í samvinnu við íslenska aðila og einnig aðstoða söluskrifstofurnar í uppbyggingu Íslandssölunnar. Dieter vann mjög gott verk og var í þessu starfi þangað til hann tók við stjórn skrifstofu *Ferðamálaráðs* í Frankfurt 1985.

## Landkyrning og opinberir aðilar á Íslandi

Þróun flugsins og íslensku ferðaþjónustunnar er ævintýraleg og rétt að þakka öllum þeim, sem þar hafa lagt lið. Staðreyndin er eftir sem áður, að fjárhagurinn mun alltaf vera þröngur og samkeppnin við önnur stærri og auðugri lönd mun harðna. Enn vantar öguð og fagleg vinnubrögð og raunhæft samband allra, sem að málinu koma. Það virðist vanta sameiningaraflíð í Íslandskynningu til að samnýta þekkinguna og fagleg vinnubrögð.

Þrátt fyrir ört vaxandi mikilvægi ferðaþjónustunnar á undanförnum áratugum, sem einkenndist af gríðarlegum gjaldeyristekjum og vinnuafliþörf, hafa samgöngumálin og ferðaþjónustan alltaf verið viðhengi við eitthvað af stóru ráðuneytunum. Mjög lengi voru þessi mál tengd landbúnaðarráðuneyti, þar sem sjónarmið voru e.t.v. eðlilega innhverf. Ótal skýrslur um stefnumótun voru unnar, en þeim í mesta lagi fylgt þangað til næsti ráðherra tók við. Þetta er mjög miður, þar sem frekar má líkja markaðsmálum ferðaþjónustunnar við langhlaup en stutta kjördæmaspretti.

Margir góðir menn hafa komið að rekstri *Ferðaskrifstofu Ríkisins* og formennsku *Ferðamálaráðs* eða starfað sem ferðamálastjórar. Þeir höfðu lítið svigrúm, en sem dæmi um gott skref í rétta ár, var opnun skrifstofu *Ferðamálaráðs* í Frankfurt 1985. Ferðamálaráð greiddi kostnaðinn af hálfum hluta, *Icelandair* og *Arnarflug* hvort 20% og aðilar í ferðaþjónustunni 10%. Því miður sundraðist þetta samstarf, þar sem eigöngu *Ferðamálaráð* og *Icelandair* greiddu sinn hluta til lengdar.

Hægt er að ganga miklu lengra í samvinnu allra aðila, sem starfa að gjaldeyrisöflun eða selja þjónustu sem nýtur góðs af komu ferðamanna. Nefna má Finnland og Austurríki sem dæmi um lönd, sem hafa samnýtt þessa þætti og þannig náð athyglisverðum árangri á hinum fjölbjóðlega samkeppnismarkaði.

En fleiri dæmi má nefna. Vigdís Finnbogadóttir, forseti, var frábær kynningarfulltrúi. Hún sagði einu sinni í viðtali á ensku „Culture sells travel“ og eru það vissulega sannmæli.

## Samkeppni við önnur flugfélög

Frá upphafi voru Loftleiðir í harðri samkeppni við stóru flugfélögin á leiðinni yfir Atlantshafið. - Samt var samband gott og jafnvel góð samvinna t.d. við *TWA*, sem líka hafði stórt leiðakerfi innan Bandaríkjanna og fagnaði því tengifarþegum Loftleiða. Ein undantekning var þó, og var það *Pan American*, sem síðar lagði upp laupana. Þrátt fyrir samkeppni giltu fastmótaðar leikreglur. Þetta breyttist, þegar stóra fargjaldastríðið hófst á Norður-Atlantshafsleiðinni í lok áttunda árartugarins.

Sameining Loftleiða og Flugfélags Íslands var rétt ákvörðun. Ein af röksemdunum, sem notuð var af íslenskum stjórnvöldum á þeim tíma, var afnám skaðlegrar samkeppni. Nokkrum árum seinna var nauðsyn á samkeppni hampað mjög og notað sem réttlætning fyrir stuðningi við *Arnarflug*, þó að augljóst hafi verið að allt það mál var stórpólítískt.

*Air Viking* var stofnað 1970. Flogið var með gömlum flugvélum, sem reyndust illa, mest sólarlandaflug en einnig nokkur áætlunar- og leiguflug frá Düsseldorf. Þessi flug höfðu ekki teljandi áhrif. Félagið komst í þrot 1976 og leitaði þáverandi samgönguráðherra til *Flugleiða* og reifaði möguleika á því, að *Flugleiðir* tækju við félaginu, en þeirri ósk var hafnað. Hópur starfsmanna *Air Viking* og fyrirtæki innan Samvinnuhreyfingarinnar, sem verið höfðu langstærstu lánadrottnarnir, stofnuðu

síðan *Arnarflug*. Hluttur Sambandsfyrirtækjanna voru tæp 60%. Reksturinn gekk illa og 1978 hafði ráðherra aftur samband við *Flugleiðir* og varð úr, að félagið yfirtók hlut Sambandsfyrirtækjanna. Rekstrarfyrirkomulagi var breytt og var *Arnarflug* látið einbeita sér að alls konar leiguflogi sem sjálfstæð eining innan *Flugleiða*-samsteypunnar. Þetta gekk vel og hefði getað orðið framtíðarlausn. Flug til og frá Íslandi voru eins og hjá *Air Viking* mest með sólarlandafarþega og þýska ferðamenn.

Minnihlutahópurinn var óánægður og hafði stuðning ríkisstjórnarinnar. Miklir erfiðleikar voru hjá *Flugleiðum* 1981. Aðstoð frá ríkinu fékkst með því skilyrði að hluttur félagsins í *Arnarflugi* yrði minnkaður í 40%. Síðar afskrifaði félagið hlut sinn um 90% og hvarf alveg út úr myndinni 1986

*Arnarflug* fékk leyfi til áætlunarflugs til Düsseldorf, Zürich og Amsterdam 1982. Flogið var á árs--grundvelli til Amsterdam en að sumarlagi á hina staðina. Samkeppni er yfirleitt af hinu góða, ef hún er sanngjörn og byggð á hefðbundnum viðskiptareglum. Samband *Icelandair* og *Arnarflugs* var nokkuð erfitt á þeim mörkuðum á meginlandinu, sem bæði félögin sinntu. Kom þar líka til, að yfirmaður *Arnarflugs*, Peter Wensauer, hafði áður fyrr verið sölumaður hjá *Flugfélagi Íslands* í Frankfurt. Það sýndi greinilega vankunnáttu og skilningsleysi pólitískra aflu á Íslandi á flug- og ferðamálum, þegar flugleyfið til Amsterdam var tekið af *Flugleiðum* 1982. Flug *Arnarflugs* hætti síðan endanlega 1989.

## Horft um öxl

Þegar litið er til baka yfir hálftrar aldar tímabil er margt að minnast. Sveiflurnar í flugrekstrinum hafa alltaf verið miklar. Aftur og aftur komu tímabil góðæris en á móti árabíl, þar sem erfiðleikar virtust stundum óyfirtíganlegir. Heildarniðurstaðan er mjög glæsileg. Þróun landkynningar og stöðug aukning í sölu orlofsferða til Íslands frá þessu mikilvæga markaðssvæði hefur verið ævintýraleg. Fámennur hópur Íslendinga og mikill fjöldi erlendra starfsmanna íslensku flugfélaganna og *Ferðamálaráðs* hafa hér unnið frábært starf.

Snemma á **sjötta áratugnum** eða 1953 hefja *Loftleiðir* flug til Hamborgar og *Flugfélag Íslands* síðan 1955. Þýskaland var þá enn í sárum eftir heimsstyrjöldina og þóttu það tíðindi í Hamborg, þegar nýjar flugleiðir voru opnaðar. Til gamans má nefna, að árið 1950 komu nákvæmlega 200 Þjóðverjar til Íslands, þar af 71 með flugvélum. Merkasti viðburðurinn á þessum árum var tvímælaust upphaf flugsins frá Luxemborg.

**Sjöundi áratugurinn** mótaðist mjög af hraðvaxandi flugi frá Luxemborg í kjölfar nýju lágfargjalda-stefnunnar, sem innleidd var 1962. Fyrstu Rolls Royce 400 skrúfuþoturnar voru teknar í notkun 1964 og síðan DC-8/63 þoturnar 1970. Nýjar söluskrifstofur voru opnaðar í París, Brussel og Vínarborg. *Loftleiðir* tóku yfir *Air Bahama* 1969 og átti það eftir að hafa veruleg áhrif á störf söluskrifstofanna.

Blikur voru á lofti í Ameríkufluginu í upphafi **áttunda áratugarins** og leiddi það að hluta til sameiningar félaganna 1973. Flug til Íslands jókst til muna og flugið frá Luxemborg fór í eðlilegt horf og hefur reyndar aldrei verið meira. Opnaðar voru nýjar skrifstofur í Amsterdam, Düsseldorf, Mílanó, Nice og Zürich. Bein flug hefjast til Frankfurt, Amsterdam og Parísar. Stórt átak í endurnýjun flugvélaflotans hófst 1989.

Fyrstu ár **níunda áratugarins** voru sérlega erfið. Algjört fargjaldastríð var ríkjandi á Atlantshafinu og olúkreppa í hámarki, sem sprengdi verð á eldsneyti upp úr öllu valdi. Gengi dollarans rauk upp, sem gerð alla sölu í Evrópu mun erfiðari. Ein bein afleiðing var að hætta varð flugi *Air Bahama*. Búið var að tilkynna, að hætta yrði flugi *Icelandair* frá Luxemborg. Lausn fannst á elleftu stundi, þegar yfirvöld í Luxemborg og reyndar á Íslandi líka féllust á að fella niður lendingargjöld og veita félaginu beinan fjárstyrk. Mjög erfitt og sársaukafullt var að ekki varð hjá því komist að loka sölu-skrifstofunum í Amsterdam, Brussel, Düsseldorf, Hamborg, Mílanó, Nice og Vínarborg og segja upp góðu starfsfólki með langan starfsaldur. Víða voru útnefndir nýjir aðalumboðsmenn í þeirra stað. Fækkað var líka starfsfólki á þeim skrifstofum, sem eftir voru. Mun bjartara var yfir á seinni helmingi áratugarins og bjartsýni aftur ríkjandi í röðum *Flugleiðamanna*. Járntjaldið féll og nýir framtíðar-markaðir opnuðust í Austur-Evrópu.

Á **tíunda áratugnum** varð mjög mikil söluaukning til Íslands og var t.d. aukningin frá meginlandinu um 70% og raunar um tvöföldun að ræða á erlendum ferðamönnum til landsins í heild. Miklar breytingar eiga sér stað í íslenskri ferðaþjónustu m.a. í bílaleigumálum og vex mikilvægi bílaleigubílsins mjög hratt á þessum áratug. Mikil gróska er hjá *Flugleiðum* og kaupa þeir m.a. *Ferðaskrifstofu Íslands*, *Eddu-Hótelin* og *Island Tours* ferðaskrifstofurnar í Evrópu. Í lok áratugarins hættir síðan flug til Luxemborgar. Á tíunda áratugnum var verið að skera upp að hluta það, sem búið var að sá markaðslega á áratugunum þar á undan. Einnig var almenn vakning í ferðalögum á okkar helstu markaðssvæðum. Afgerandi var líka að fyrirtæki innan atvinnugreinarinnar voru farin að vinna betur saman og fagmennskan meiri.

Viðtöl tekin í Frankfurt í lok nóvember 2010 / Kjartan Lárusson.