



Stöd till personal - Ansvarsfull alkoholservering

Krogarnas kursmaterial

Begrepp och mening i kursen Ansvarsfull alkoholservering.

Det här dokumentet tillsammans med krogarnas interaktiva utbildning ger dig de kunskaper du behöver för att servera alkohol på ett ansvarsfullt sätt, samt får kännedom om de begrepp myndighets- personer kan komma att använda sig av vid en tillsyn. Text och information i detta dokument är hämtat från alkohollagen, med dess kommentarer, samt från FHI:s utbildningsmaterial.

Alkoholpolitik/alkoholens påverkan

Alkoholpolitiska mål: Alkoholpolitikens mål är att främja folkhälsan genom att minska alkoholens medicinska och sociala skadeverkningar. Målet ska nås genom insatser som motverkar skadligt dryckesbeteende och bidrar till en minskad total alkoholkonsumtion.

Att begränsa alkoholens skadeverkningar kan till exempel vara att motverka överkonsumtion, av alkohol, och att motverka allt för tidig alkoholdebut.

Alkoholpolitiska instrument/medel: Ett av de främsta och mest grundläggande politiska instrumenten för att nå alkoholpolitikens mål är en restriktiv lagstiftning på alkoholområdet, exempelvis regleringen av serveringsverksamheten.

Åldersgränser: För att få köpa och dricka alkohol på en restaurang måste man ha fyllt 18 år. Anledningen till att det är 18-årsgräns på krogen och 20-årsgräns på systembolaget är att ni som arbetar, på krogen, har tillsyn över personerna på restaurangen så att de inte överkonsumerar alkohol. En ung person har sämre förmåga att bryta ner alkohol än en vuxen och tar därför större skada. Personer under 18 får däremot vara inne på serveringsstället så länge de inte dricker eller köper alkohol.

Animering: Marknadsföring, på krogen, som uppmanar gäster till att dricka mer alkohol än vad de tänkt är förbjudet, detta kallas för animering. Ett exempel på detta kan vara ”köp två öl få den tredje på köpet”.

Alkoholens påverkan: Alkoholen kan påverka personer väldigt olika, vissa blir glada och andra blir aggressiva. Ofta förstärks det sinnestillstånd personen befinner sig i för stunden. När en person äter mat och dricker alkoholfria drycker, tillsammans med alkohol, så blir hen inte lika berusad som om hen inte skulle äta mat eller dricka alkoholfria drycker.

Allmänheten/slutna sällskap: Servering till allmänheten innebär lite större risk för oordning jämfört med servering till ett slutet sällskap. Grupperingar som är olika tenderar att hamna i konflikter i större utsträckning.

Standardglas: Standardglas är ett internationellt mått på alkoholmängd. Det innehåller 12g alkohol, vilket motsvarar cirka 4 cl fyrtioprocentig sprit, 8 cl starkvin, 12-15 cl vin, 33 cl starköl eller 50 cl folköl. Det tar cirka 2 timmar att bryta ner ett standardglas.

Alkohollagen

Serveringstillstånd: För servering av alkoholdrycker krävs tillstånd av den kommun där serveringsstället är beläget (serveringstillstånd). Ett serveringstillstånd innebär en rätt för tillståndshavaren att mot betalning servera sina gäster de alkoholdrycker som tillståndet omfattar.

DRYCKER

Sprit: Med sprit avses en vätska som framställts genom destillering eller annan kemisk process och som innehåller alkohol.

Alkohol: Med alkohol avses etylalkohol.

Alkoholdryck: Drycken ska ha en alkoholhalt som överstiger 2,25 volymprocent.

I alkohollagen delas alkoholdrycker in i spritdrycker, vin, öl, andra jästa alkoholdrycker samt alkoholdrycksliknande preparat.

Spritdryck: En spritdryck är en alkoholdryck som innehåller sprit. En ytterligare förutsättning är att alkoholhalten överstiger 2,25 volymprocent. Likör, whisky, Irish coffee och de flesta drinkar med mera ligger under gruppen spritdrycker.

Vin: Vin är en dryck som har framställts genom jäsnings av druvor eller druvsaft. Som vin ska även räknas vin som i framställningen har tillsatts sprit framställd av vinprodukter och som har en alkoholhalt som inte överstiger 22 volymprocent.

Öl: Öl är en jäst dryck som framställts med torkat eller rostat malt som huvudsakligt extraktgivande ämne.

Starköl: Öl med en alkoholhalt som överstiger 3,5 volymprocent.

Folköl: Öl med en alkoholhalt som överstiger 2,25 men inte 3,5 volymprocent.

Annan jäst alkoholdryck: Andra jästa alkoholdrycker är drycker som framställts genom jäsnings av frukt, bär eller andra växtdelar. Exempel på dessa drycker kan vara cider, fruktviner, bärviner, maskrosvin och mjöd.

Lättdryck: En dryck som är alkoholfri eller som har en alkoholhalt om högst 2,25 volymprocent benämns lättdryck. Alltså all dryck som har en alkoholhalt om högst 2,25 volymprocent.

Alkoholdrycksliknande preparat: Ändringen som skett under 2022 är att det utöver de fyra alkoholdryckerna (öl, vin, spritdryck och andra jästa alkoholdrycker) även finns alkoholdrycksliknande preparat som man kan få tillstånd för att servera, alkoholdrycksliknande preparat ska innehålla mer än 2,25 volymprocent alkohol.

Det är samma regler som för dryckerna, det vill säga att man inte får servera alkoholdrycksliknande preparat till någon som är underårig eller märkbart påverkad.

Vid bedömning om ett alkoholhaltigt preparat ska anses vara ett alkoholdrycksliknande preparat ska följande beaktas:

1. preparatets sammansättning och smak,
2. om det genom upptining, kylning, avskiljning av beståndsdelar eller tillförsel av vätska går att omvandla preparatet till en alkoholdryck, eller
3. hur det marknadsförs

Det vill säga om det är till för att ätas/drickas och att man kan få en berusningseffekt. Det vanligaste är alkoholglass.

Skäligt påslag: Med skäligt tillägg avses tillägg för kostnader för servering och övrig hantering, alltså alkoholförsäljningen skall bära sina egna kostnader. Restaurang med tillstånd att servera alkoholdrycker till allmänheten bör ett tillägg om minst 25 % på inköpspriset göras för att täcka hanteringskostnaderna. Prissättningen får inte ske på ett sådant sätt att försäljning av drycker med högre alkoholhalt främjas.

Restaurangrapport: Den som har ett serveringstillstånd ska varje år lämna in en restaurangrapport till den kommun där serveringsstället är beläget. Detta därför att det ska vara möjligt att kontrollera flödet och hanteringen av alkoholdrycker. Alla inköp och all försäljning av alkoholdrycker ska framgå av restaurangrapporten. Personalen måste alltså alltid slå in det som säljs i kassan samt erbjuda gästen ett kvitto.

Dryck från restaurangen: Dryck som kan säljas i en vanlig matvarubutik får också tas med ut från ett serveringsställe, till exempel folköl. Däremot får inga andra alkoholhaltiga drycker tas med från serveringsstället.

Bjuda på alkohol: En krog får inte bjuda sina gäster på alkoholdrycker. Det är alltså inte tillåtet att kompensera en gäst för ett problem genom att bjuda på en alkoholdryck. Däremot är det inte fel att kompensera en gäst genom att bjuda på kaffe eller en dessert.

Tillredd mat: Tillståndshavaren ska kunna tillhandahålla lagad eller på annat sätt tillredd mat. Att maten ska vara lagad eller tillredd innebär att råvaror på något sätt ska ha förädlats. Enbart sallader eller smörgåsar är inte tillredd mat i lagens mening och tillgodoser heller inte kravet på ett varierat utbud av maträtter. Efter klockan 23 får enklare rätter erbjudas. Mat ska dock alltid kunna serveras när det säljs alkohol.

Varierat utbud av maträtter: Tillståndshavaren ska kunna tillhandahålla ett varierat utbud av maträtter. Såväl förrätter och huvudrätter som efterrätter ska kunna erbjudas. Det är inget nödvändigt krav att varma maträtter kan serveras, förutsatt att matutbudet och förhållandena i övrigt har den allmänna standard som krävs för serveringstillstånd.

LOKAL

Serveringsställe: Tillstånd till servering skall vara knutet till ett visst serveringsställe. Med serveringsställe avses alla lokaler och utrymmen som används i en serveringsrörelse. Serveringsstället ska ha ett eget kök i anslutning till serveringslokalen.

Serveringslokal: Serveringslokal avser den del av serveringsstället, inomhus, där alkohol- servering är tillåten. Ett viktigt krav som ställs på serveringslokalen är att den ska vara överblickbar bland annat för att serveringspersonalen skall kunna kontrollera vilka gäster som får tillgång till alkoholdrycker samt kunna upptäcka om olägenheter uppstår. Lokalen skall vara godkänd av brandskydds-, arbetarskydds- och hälsoskyddsmyndigheter.

Annat avgränsat utrymme: Med annat avgränsat utrymme avses del av serveringsställe som ligger utomhus och där alkoholservering är tillåten, till exempel en terrass eller en uteservering.

Förvaringsförbud: Alkoholdrycker som enligt lag inte får säljas på serveringsstället får heller inte förvaras där. Förvaringsförbudet gäller inte om det är uppenbart att en dryck inte är avsedd att drickas på stället till exempel då en gäst har lämnat in den för förvaring hos garderobiären eller om den är avsedd att användas vid matlagning på restaurangen.

Förtäringförbud: Alkoholdrycker som enligt lag inte får säljas på ett serveringsställe får inte heller förtäras(drickas) där. Det innebär att gäster inte får ta med sig sin egna alkoholdryck för att dricka på serveringsstället/restaurangen.

Utrymning av restaurangen: Alla gäster ska ha lämnat restaurangen senast 30 minuter efter serveringstidens slut. Serveringstiden står i restaurangens tillståndsbevis. För att behålla en god stämning och undvika konflikter är det bra att fråga om gästerna önskar något mer i god tid före serveringstidens slut.

ORDNING OCH REDA

Vid servering av alkoholdrycker ska personal se till att måttfullhet iakttas och att störningar på grund av oordning eller onykterhet undviks.

Ordning: Det ska råda en positiv atmosfär på krogen, personalen ska tydligt visa att de har kontroll över serveringsrörelsen, det ska inte vara glas på golvet eller massa tomma flaskor på borden osv. Oordning på försäljningsstället skall motverkas. Detta gäller både oordning som har samband med alkoholförtäringen och sådan som inte är alkoholrelaterad. Exempel på det senare kan vara att gäster uppträder störande utan att vara påverkade eller att brottslig verksamhet förekommer, till exempel narkotika- eller häleribrott. Uppkommer oordning måste missförhållandena rättas till. Det kan till exempel ske genom att gäster talas tillrätta, avvisas eller, om inget annat återstår, att försäljningsstället utryms.

Nykterhet: På ett serveringsställe ska gästerna vara nyktra. De får då vara salongsberusade (glada och upprymda) men det får inte vara märkbart påverkade av alkohol eller andra droger. Tecken på onykterhet kan vara att en person blir störande, somnar vid bordet, raglar eller har svårt att kontrollera sitt tal och uppträdande i övrigt.

Märkbart påverkad av alkohol: Vid märkbart påverkad påbörjas den nivå av berusningsgrad som inte är tillåten på ett serveringsställe.

INGRIPANDE

Kommunens ingripanden är till för att få bort missförhållanden och för att förhindra att nya uppstår. Åtgärder mot tillståndshavaren är inte till för att vara ett straff utan är ett medel för att skapa en god restaurangmiljö.

Erinran: Om innehavaren av ett serveringstillstånd bryter mot alkohollagen och de villkor eller föreskrifter som har meddelats honom får kommunen meddela tillståndshavaren en erinran. Erinran används vid lindriga förseelser.

Varning: Vid allvarigare fall eller upprepade förseelser får en varning meddelas utan att ha föregåtts av en erinran. Det kan röra sig om brister i ekonomiskt hänseende eller personlig lämplighet, servering av underårig samt upprepade förseelser av i och för sig lindrig art. Om någon har erhållit flera erinringar, särskilt om de avser samma typ av förseelse, bör varning tillgripas vid ett upprepande.

Återkallelse: Om en tillståndshavare tidigare har tilldelats en eller flera varningar och gör sig skyldig till en ny förseelse som inte endast är bagatellartad eller underlåter att rätta till missförhållande som föranlett varning bör man överväga att dra in tillståndet. I vissa fall kan återkallelse ske utan föregående varning.

Exempel på sådana fall är allvarlig ekonomisk misskötsamhet, att tillståndshavaren gjort sig skyldig till brott som gör honom olämplig, att det förekommit brottslig verksamhet i eller i anknytning till serveringsstället med hans vetskap och utan att han ingripit eller det visar sig att mer än tillfällig servering av underårig eller upprepade fall av ordningsstörningar har förekommit utan att tillståndsmyndigheten har fått kännedom om det.

Villkor: Kommunen kan meddela villkor för hur serveringen ska bedrivas. Villkor enligt alkohollagen får endast användas för att motverka skadeverkningar av alkoholpolitisk art. Kommunen kan till exempel ge villkor gällande:

NARKOTIKA

Alkohollagen säger att inga märkbart påverkade personer får bli serverade eller befinna sig i serveringslokalen. I begreppet märkbart påverkad ingår även personer som är påverkade av narkotika. Om en tillståndshavare inte försöker motverka narkotikabruk på sitt serveringsställe så kan åtgärder mot hans/hennes serveringstillstånd komma att ske.

Krögaren har ansvar för att serveringsstället är fritt från narkotika och att inga narkotika- påverkade gäster släpps in på krogen. Det är dessutom förbjudet att servera alkohol till någon som är påverkad av narkotika. Om tillståndshavaren inte gör något för att förebygga och minska narkotikaproblem kan krogen förlora sitt alkoholtillstånd. Har krogen ordningsvakter måste de rapportera till polisen om de upptäcker att någon gäst använder eller är påverkad av narkotika.

En av de vanligaste drogerna på krogen är kokain. Andra vanliga droger är cannabis (hasch/marijuana), samt ecstasy-liknande preparat. Vanligt är också att psykofarmaka och att detta blandas med alkohol, personen kan då väldigt snabbt ändra sinnestillstånd.

Kokain/Amfetamin: Amfetamin och kokain påverkar det centrala nervsystemet. Amfetamin kan injiceras, sniffas eller blandas ut i vätska och drickas. Kokain intas ofta genom att drogen sniffas, men kan också rökas. Amfetamin och kokain framkallar ett rus som ger känslor av ökad energi, självförtroende och skärpt sinnesmedvetenhet. Kokainruset varar cirka 40 minuter, amfetaminruset i flera timmar. Tecken på påverkan av amfetamin eller kokain kan vara spända käkar, stora pupiller, extrem pratsamhet och ett ”speedat” beteende. Personen kan uppträda forcerat, självsäkert och arrogant. Andra tecken kan vara att han eller hon tål mycket alkohol utan att bli berusad.

Ecstasy: Ecstasy eller preparat som liknar Ecstasy (ofta drog som är köp på nätet) förekommer på krogen. Dessa preparat förekommer i regel som tabletter. Den som tar ecstasy blir positiv till sin omgivning. Personen blir ”kramig” och öppen och får en känsla av ökat självförtroende, ökad energi och styrka. Vid högre doser fås hallucinationer. Tecken på ecstasypåverkan kan vara stora pulserande pupiller, rodnad, svettningar, spända käkar och snedtuggning. Kroppstemperaturen höjs kraftigt och personen kan dricka mycket. Ecstasy brukar inte kombineras med alkohol.

Cannabis: Hasch och marijuana är de vanligaste cannabisprodukterna. Hasch är kåda som blandas med bindemedel och pressas till kakor som oftast är bruna eller svarta. Marijuana är vissa torkade delar från cannabisplantan. Hasch luktar sötaktigt, som rökelse eller bränt gräs. Det vanligaste är att hasch och marijuana röks. Ruset är i regel över på 2–3 timmar. Tecken på den som missbrukar cannabis kan vara röda ögon, stora pupiller och intensiv längtan efter sötsaker. Reflexerna blir långsammare och rörelser osäkra. Pulsen höjs och munnen blir torr.

-vilka serveringslokaler som får utnyttjas och hur, -att ordningsvakter skall finnas,
-att alkoholdrycker endast får serveras genom bordservering, -vilka serveringstider som skall gälla,
-hur och när en drinkbar får användas med mera.

Olovlig dryckeshantering: Den som uppsåtligt eller av oaktsamhet säljer eller lämnar ut alkoholdrycker till någon som inte har uppnått föreskriven ålder (18 år) eller som är märkbart påverkad av alkohol eller annat berusningsmedel samt den som bryter mot förvaringsförbudet eller förtäringförbudet kan dömas för olovlig hantering av alkohol.

Bensodiazepiner: Bensodiazepiner är läkemedel som används vid behandling av ångest och sömnsvårigheter. Dessa läkemedel kan kombineras med alkohol för att förstärka effekten av alkoholen. Vissa

personer som tar Bensodiazepiner och som dricker alkohol tänker inte på vad den kombinationen kan innebära. En person som kombinerar dessa kan reagera på olika sätt beroende på vilket läkemedel dom äter, de kan bli väldigt aggressiva, tappa all empati eller svimma till exempel.

Kontrollera: För att motverka narkotika på krogen kan personalen kontrollera gäster som springer ut och in från krogen, kontrollera toaletter och andra riskutrymmen kontinuerligt, samt kolla efter symptom som inte känns naturligt. Vi misstanke om narkotikabrott ska ordningsvakt eller polis tillkallas.

TILLSYN

Myndigheter: Det är flera myndigheter som kommer att göra tillsyner på din restaurang. När skatteverket, kommunen, polisen, miljöförvaltningen, brand eller arbetsmiljöverket ska göra en tillsyn så måste du vara behjälplig om de begär det. En myndighetsperson måste alltid kunna legitimera sig ifall han ska gå in i dina personalutrymmen.

Kommunen: Det är kommunen som har beslutat om ditt serveringstillstånd och de är även de som kan ge serveringsstället erinran, varning eller återkallelse om lagar och regler inte följs. De andra myndigheterna rapporterar till kommunen.

Vid tillsyn på plats kontrolleras de allmänna försäljningsbestämmelserna. Det kan vara hur verksamheten bedrivs med avseende på ordning och nykterhet och att servering inte sker till underåriga och/eller märkbart påverkade personer, förekomsten av lagad mat och att serveringsansvarig person finns på plats. Att försäljningen sker i enlighet med tillståndet som det framgår av tillståndsbeviset.

Vilket/vilka slag av alkoholdrycker som serveras, om servering sker till allmänheten eller till slutet sällskap, serveringslokaler, dessas och kökets beskaffenhet, matutbud, serveringstid samt, i förekommande fall, om meddelade villkor följs. Vidare kontrolleras att förvarings- och förtäringförbuden efterlevs, tillgången på lättdrycker, att de särskilda bestämmelserna om marknadsföring följs samt om försäljningen bokförs.

Polisen: Polisen gör tillsyn på ditt serveringsställe med särskild vikt på att ordning och nykterhet uppbhålls. Polisen rapporterar till kommunen samt upprättar anmälan om lagbrott skulle ske, till exempel överservering.

Polisens tillsyner kan se lite olika ut:

Synligt: Uniformerad personal som syns tydligt. Det kan vara en kommendering, till exempel vid studentskiva, eller så kan det vara en vanlig patrull. Fungerar bra brottsförebyggande, gäster tar det lugnare och personal börjar tänka efter innan de serverar.

Civilt: Patrullen är civilklädd med full utrustning. Vid en civil tillsyn kan polisen lättare ta mer tid på sig då de inte blir upptagna av annat, en uniformerad polis är det många som vill gå fram till. Vid civil tillsyn går polisen oftast in på serveringsstället genom att visa sin legitimation, så personalen brukar bli medvetna om detta ganska fort. Polisen brukar även välja detta sätt när de gör tillsyner tillsammans med andra myndigheter, som kommunen och Skatteverket.

Dold: Vid dold tillsyn har poliserna ingen utrustning, de ser ut som en helt vanlig gäst. De står i kö, betalar inträde, köper alkoholdrycker med mera. Detta sätt används ofta när misstanke finns att brottslig verksamhet pågår på restaurangen, eller när det finns uppgifter om att personalen serverar underåriga.

PERSONALENS ANSVARSOMRÅDE

All personal på en restaurang ska känna och ta ansvar för ordningen. Däremot har vissa olika befogenheter.

Ordningsvakt: En ordningsvakt är förordnad av polisen. Hen ska därför alltid meddela polisen om hen får kännedom om ett brott. Ordningsvakt är den enda person, på restaurangen, som får använda våld för att ta ut en berusad person. En ordningsvakt får däremot inte visitera en gäst för att söka efter alkohol.

Entrévärd: Entrévärd får inte göra mer än vad en annan person anställd av restaurangen får göra. Entrévärdar, samt annan personal, får visitera gäster för att söka efter medtagen alkohol, om gästen själv går med på det. Detta är att se som ett civilrättsligt avtal mellan restaurangen och gästen. Om gästen inte går med på det så kan detta ligga till grund för att avvisa denna.

Tillståndshavare: Tillståndshavaren är den person som driver serveringsrörelsen och som har det yttersta ansvaret över serveringen. Han eller hon måste ha fyllt minst 20 år.

Serveringsansvarig: Tillståndshavaren eller av denne utsedd serveringsansvarig person ska ha tillsyn över serveringen och vara närvarande på serveringsstället under hela serveringstiden. Den som är serveringsansvarig ska ha fyllt 20 år och vara lämplig för uppgiften med hänsyn till sina personliga egenskaper och omständigheterna i övrigt. Serveringsansvarig person skall ha tillräcklig kunskap i svensk alkohollagstiftning för att kunna sköta uppgiften som ansvarig för serveringen.

Anställd personal: Endast den som är anställd av tillståndshavaren eller som är inhyrd av ett bemanningsföretag får anlitas som köks- eller serveringspersonal eller för uppgifter som är av betydelse för ordning och nykterhet. Kravet på att anlita personal skall vara anställd omfattar i princip all personal som används för bedrivandet av serveringsrörelsen.

Den personal som inte tillhör den egentliga serveringsrörelsen behöver inte vara anställd av tillståndshavaren eller vara inhyrd av ett bemanningsföretag, det kan vara garderobiärer, musiker(tex. trubadurer), casinopersonal, ordningsvakter och liknande.

I alkohollagen finns det ingen bestämmelse om lägsta ålder för serveringspersonal.

Kvitto: Alla köp som görs måste slås in i ett godkänt kassaregister. Kunden måste även alltid ges ett kvitto på sitt köp.

Lyssna på myndigheterna: Lyssna på myndigheterna och åtgärda brister direkt!

Om polisen gör bedömningen att det till exempel är för hög berusningsnivå eller att det är för mycket gäster på ditt serveringsställe så är det viktigt att du vidtar åtgärder.

Det som går att ändra, med detsamma, ska du naturligtvis åtgärda. Därefter är det viktigt att du samlar personalen och går igenom vad som gick fel. Gör en åtgärdsplan och dokumentera allt som görs. Kommunen kommer med största sannolikhet kontakta er för en kommentar innan de vidtar någon åtgärd, de ser självklart att ni tar detta på allvar.

Du och en myndighetsperson kan ha olika åsikter om en situation. Därför är det viktigt att du alltid dokumenterar det som inträffat, då kan du också gå tillbaka i dokumentationen för att bygga bort eventuella riskområden.

Dokumentation:

Dokumentera följande vid ett myndighetsingripande:

- Tidpunkt för händelsen.
- Dag.
- Vem myndighetspersonen är.
- Myndighetspersonens åsikt.
- Din egna åsikt.
- Namn på vittnen till det inträffade.

Lycka till med verksamheten!
kundtjanst@krogarna.se