

## LIKABEHANDLING I KUNDBETJÄNING

- vad är det?

- hur undviker jag att diskriminera?

En restaurang skall betjäna sina kunder lika och särskilt valet av kunder skall vara sådant att ingen diskrimineras. Syftet med dessa anvisningar är att informera restaurangerna och restaurangpersonalen om rättigheter och skyldigheter vid kundbetjäning samt att med hjälp av exempel gå igenom problem som kan uppstå i praktiken. Genom att i verksamheten och de interna spelreglerna beakta de frågor som tas upp i anvisningarna kan restaurangerna bäst förverkliga sin affärsidé i verksamheten samt erbjuda kunderna en trygg och trivsamt miljö.

### Vad är diskriminering?

**Diskriminering** är orättvis behandling eller särbehandling som har till följd att en person eller en grupp försätts i en ogynnsam ställning utan godtagbar orsak jämfört med andra. Diskriminering är att kränka de rättigheter som gäller för alla och att bli utsatt för diskriminering är ofta en tung erfarenhet. Diskriminering är i lag förbjuden.

Diskrimineringen kan vara direkt eller indirekt. Det är också förbjudet att instruera någon att diskriminera liksom att uppträda störande, då man på diskriminerande grunder kränker en person genom att skapa en hotfull, fientlig, förnedrande, förödmjukande eller aggressiv stämning.

**Förbudet mot diskriminering gäller också närings- eller yrkesutövning** med därtill hörande tjänster samt arrangerande av offentliga möten. Lagen gäller alltså också restaurangverksamhet. Med förbud mot diskriminering garanterar man alla individer och grupper en jämlik rätt att åtnjuta samma grundrättigheter och – friheter. Diskriminering eller särbehandling är inte godtagbart till exempel på grund av

- hudfärg
- etniskt ursprung
- kulturell klädsel
- nationalitet
- funktionshinder
- eller sexuell läggning

**Restaurangerna har rätt att välja sina kunder, men valet skall ske utan att någon diskrimineras.** En näringsutövare gör sig skyldig till diskriminering om han utan godtagbar orsak vägrar att betjäna en kund på allmänt tillämpade villkor. Om en arbetstagare följer arbetsgivarens instruktioner som är klart lagstridiga, är både arbetsgivaren och arbetstagaren ansvariga enligt lagen.

### Vilka lagar förbjuder diskriminering?

- **Finlands grundlag**
- **Strafflagen**
- **Lagen om likabehandling**

- I lagen om likabehandling finns bestämmelser om delad bevisbörda. Om det finns en utredning som räcker som stöd för påståendet om diskriminering, skall den som misstänks för diskriminering förete en utredning om att han inte brutit mot förbudet mot diskriminering.
- **Minoritetsombudsmannen och diskrimineringsnämnden** övervakar att lagen om likabehandling följs i fråga om etniskt ursprung.

## Vad är grundat val av kunder?

I lagen om **inkvarterings- och förplägnadsverksamhet**<sup>1</sup> stadgas om **rätten att välja kunder**. Den som idkar restaurangverksamhet samt rörelsens personal har rätt att vägra en person som försöker bli kund tillträde till rörelsen, om det på grund av upprätthållandet av ordning eller rörelsens affärsidé finns grundad orsak till detta.

Enligt alkohollagen får en berusad person inte ges tillträde till ett utskänkningsställe och man får inte heller servera en person som uppträder störande eller som är synligt berusad. Restaurangens personal kan vägra att servera en kund och/eller kräva att han eller hon avlägsnar sig från rörelsen om han eller hon uppträder störande. Man får dock inte generalisera beteendet hos en person som uppträder störande att gälla t.ex. andra personer som hör till samma folkgrupp.

Ett kundval som baserar sig på verksamhetsidén skall alltid ske utan att man samtidigt gör sig skyldig till diskriminering. En godtagbar orsak till att man låter bli att betjäna en person som försöker bli kund kan t.ex. vara att personen har joggingskor på fötterna om restaurangen av sina kunder förutsätter festlig klädsel. Restaurangen kan inte vägra att betjäna en kund t.ex. på grund av hudfärg eller annan omständighet som gäller hans eller hennes person.

Hela personalen i en restaurang skall på förhand få uppgifter om grunderna för val av kunder och förhållningsregler. Klara och tydliga interna regler gör det lättare att handla i knepiga situationer. Det lönar sig också för restaurangen att föra bok över avvikande situationer. Väl dokumenterade händelseförlopp hjälper då man senare reder ut skeendet och är för restaurangerna ett viktigt hjälpmedel när misstankar om diskriminering undersöks liksom när utredningar skall ges till andra myndigheter.

### Åberopande av eventuella ordningsstörningar ger inte rätt att diskriminera

En vaktmästare på en restaurang hade inte släppt in två mörkhyade personer av rädsla för att oordning skulle uppstå, eftersom restaurangen som kunder hade personer som var kända som "extremt nationella". Den enda orsaken till att personerna vägrades tillträde var hudfärgen. Gärningens straffbarhet förutsatte inte att vaktmästarens avsikt var att diskriminera. De personer som försökte komma in på restaurangen behandlades inte i enlighet med allmänt tillämpade villkor. Vaktmästarens bedömning att personernas hudfärg skulle ge de kunder som redan befann sig i restaurangen orsak att störa ordningen kan inte anses vara en godtagbar orsak till särbehandling. Vaktmästaren dömdes till 25 dagsböter för diskriminering samt att ersätta arvudet till målsägandens rättegångshjälp och kostnaderna för bevisföringen.

*Helsingfors tingsrätt, givet 8.10.2003  
Diarienummer: R 03/2499*

---

<sup>1</sup> Lagen träder i kraft 1.10.2006. Till dess finns bestämmelser om rätten att välja kunder i förordningen om inkvarterings- och förplägnadsrörelser, som till denna del motsvarar den nya lagen.

## Vem är ansvarig om diskriminering sker?

**Såväl restaurangägaren som personalen kan göra sig skyldiga till diskriminering.**

**Arbetsgivaren** är skyldig att övervaka att arbetstagarna inte gör sig skyldiga till diskriminering i sin betjäning. Detta gäller också dem som idkar och erbjuder ordningstjänster. Restaurangägaren får inte ge sina underlydande order om att vägra att betjäna en viss grupp människor. Sådana anvisningar är redan i sig diskriminering, även om anvisningen inte ännu har tillämpats. Restaurangägaren kan ställas till svars också då han vet att de anställda diskriminerar kunder och inte ingriper i saken.

**Ordningsvakterna och arbetstagarna** har själva ansvar för lagligheten i sitt handlande. Även om chefen har gett anvisningar om diskriminerande beteende, friar detta inte ordningsvakten eller en annan arbetstagare i restaurangen från ansvar ifall diskriminering sker.

### **Tillämpning av diskriminerande anvisningar ledde till att såväl chefen som arbetstagaren dömdes**

En restaurangchef och en vaktmästare hade vägrat en zigenare tillträde till restaurangen. Restaurangchefen hade per telefon gett anvisningar om att romer inte får släppas in i restaurangen, varför vaktmästaren hade handlat på restaurangchefens order. Hovrätten dömde restaurangchefen till 25 dagsböter och vaktmästaren till 20 dagsböter samt att gemensamt ersätta målsäganden 1000 mark för själsligt lidande.

*Helsingfors hovrätt, givet 21.3.2001  
Diarienummer: R 00/3237*

## **Får man vägra en person tillträde till restaurangen t.ex. på grund av att personen bär zigenardräkt?**

**Nej.** Om rörelsens affärsidé är att kunderna förutsätts ha festlig klädsel, kan personalen vägra släppa in en person som inte fyller denna förutsättning. Diskriminering är däremot att inte släppa in en person, vars festklädsel är i enlighet med folkgruppens kulturella klädstil.

## **Kan annat än att låta bli att betjäna vara diskriminering?**

**Ja, eftersom restaurangens kunder skall behandlas likvärdigt.** Likvärdig betjäning är inte sådan betjäning som är förödmjukande, förnedrande eller på annat sätt sårande för kunden. Att kunden inte betjänas på normala villkor, utan att man av kunden kräver t.ex. högre pris än av andra kunder är också förbjuden diskriminering.

## **Vad är påföljden av diskriminering?**

**Böter eller fängelse.** Med stöd av strafflagen kan påföljden för diskriminering vara böter eller fängelsestraff i högst sex månader. Den som döms för diskriminering är också ofta skyldig att betala skadestånd till offret. Med stöd av lagen om likabehandling har den diskriminerade dessutom rätt att få gottgörelse för diskrimineringen. Den dömda kan också bli tvungen att ersätta t.ex. den diskriminerades rättegångskostnader.

## Hur kan jag förhindra diskriminering?

Ordningstvaktens och restaurangpersonalens skyldighet att upprätthålla ordning är inte alltid lätt att genomföra. Situationerna varierar och det finns inte någon allmängiltig lösning för olika situationer. Det är bra om man på restaurangen kommer överens om spelregler för besvärliga situationer, för det är allra besvärligast när inga regler finns. Personalen skall på förhand informeras om hur man skall handla i olika situationer. Detta gäller också tillfällig arbetskraft, praktikanter, inhyrd arbetskraft osv. Genom att beakta förbundet mot diskriminering kan restaurangerna i sin verksamhet erbjuda alla kunder en trygg och trivsamt miljö.

## Handboken har utarbetats av och ytterligare information ger:

### **Förbundet för mänskliga rättigheter**

Döbelnsgatan 2, 8 vån, 00260 Helsingfors  
09 4155 2500  
09 4155 2552 (rådgivning)  
info@ihmisoikeusliitto.fi  
[www.ihmisoikeusliitto.fi](http://www.ihmisoikeusliitto.fi)

### **Servicefacket PAM rf**

PB 54, 00531 Helsingfors  
020 774 002  
pam@pam.fi  
[www.pam.fi](http://www.pam.fi)

### **Finlands Hotell- och Restaurangförbund FHR rf**

Sjömansgatan 29, 00150 Helsingfors  
09 6220 200  
shr@shr.fi  
[www.shr.fi](http://www.shr.fi)

### **Minoritetsombudsmannens byrå**

PB 34, 00023 Valtioneuvosto  
010 60 47048  
vahemmistovaltuutetun.toimisto@mol.fi  
[www.vahemmistovaltuutettu.fi](http://www.vahemmistovaltuutettu.fi)

### **Inrikesministeriet**

#### **Polisavdelningen**

PB 26  
00023 Valtioneuvosto  
[www.poliisi.fi](http://www.poliisi.fi)

En elektronisk version av anvisningarna finns också på finska och engelska under adress [www.yhdenvertaisuus.fi](http://www.yhdenvertaisuus.fi)