

Overskjenking i Oslo

Bergljot Baklien & Kristin Buvik, SIRUS

Overskjenking og rusrelatert vold henger sammen. Derfor er det viktig å vite hva som skjer når en beruset gjest bestiller øl på et utested. Hvordan reagerer bartenderen på beruselsen? Får gjesten servering? Vår studie viser at det er lett å kjøpe øl på utesteder i Oslo sentrum, selv om man fremstår som åpenbart påvirket av alkohol. Spørsmålet er om dette skyldes mangel på kunnskap hos dem som skjenker eller om det har sammenheng med økonomiske motiver. Eller er det rett og slett den norske drikkekulturens aksepterende holdning til fyll som er forklaringen?

Skuespillere på pub-runde

Høsten 2012 sendte vi skuespillere på pub-til-pub-runde i Oslo sentrum (Buvik & Baklien 2012). De spilte beruset mens de bestilte øl. Hensikten var å skape situasjoner som etter alkoholloven skulle føre til serveringsnekt. Serveringsutfallet, bartenderens atferd og forhold ved utestedet ble registrert etter hvert kjøpsforsøk. I tillegg observerte vi en tredjedel av testkjøpene for å få et bedre bilde av situasjonen på skjenkestedet og av hva som skjedde i bestillingssituasjonen.

I alt gjennomførte vi 89 testkjøp fordelt på 39 ulike serveringssteder. Kjøpsforsøkene foregikk to fredager og lørdager mellom klokka 22.30 og 03.00, med to kvinnelige og to mannlige skuespillere i alderen 25 – 28 år. Skuespillerne gikk sammen i par, og den ene spilte åpenbart påvirket av alkohol og den andre edru. Metoden er benyttet mye internasjonalt, spesielt i evalueringer av forebyggende tiltak i utelivsbransjen. I Norge er det tidligere gjennomført testkjøp i Trondheim (Buvik & Baklien, 2006) og i Bergen (Holth & Bye, 2004; Lauritzen & Baklien, 2007).

Servering på løpende bånd

Skuespillerne var instruert i å sørge for at bartender kunne registrere at de framsto som åpenbart påvirket. De sjanglet og benyttet støtteskritt på vei gjennom lokalet. De lente seg ofte på bardisken, men glapp taket og datt sammen. De brukte lang tid på å sette seg ned, fikle med mobiltelefoner, var slepphendte med pengene, eller snakket med hverandre før de henvendte seg til bartender - med sløret eller snøvlete tale. Likevel resulterte 83 av kjøpsforsøkene (93 %) i at skuespilleren fikk servering - bare seks kjøpsforsøk (7 %) endte med serveringsnekt. I de alle fleste tilfellene ble det servering uten at bartenderen viste tegn til å vurdere gjesten. Bartenderen løftet ikke hodet, så ikke på gjesten, var opptatt av å sjonglere med flasker og glass eller jobbet på spreng for å servere andre gjester. Noen steder fikk vi en samlebandfølelse – bartenderen var bare opptatt med å tappe øl forttest mulig. Det så ut som de ikke brydde seg om hvem de serverte. Ofte observerte vi også at bartender snudde seg vekk og prøvde å unngå for mye kontakt, som om de opplevde at gjesten var mastete. Dette gjaldt også der det var få andre gjester i baren og tilsynelatende lite å gjøre.

I tretten tilfeller registrerte skuespilleren at bartenderen tvilte, og hver gang endte det med servering. Bartender kunne se nølende og litt usikker ut, men skjenket likevel. At så mange tviler, kan tolkes både positivt og negativt. Det positive er at bartender har registrert gjestens beruselse, og at det muligens skulle lite til før bartenderen hadde tatt en annen avgjørelse – situasjonen

kunne kanskje like gjerne ha ført til serveringsnekt. Samtidig er det ikke positivt at så mange som en tredjedel av bartenderne registrerte at gjesten var beruset, men likevel valgte å servere.

I åtte situasjoner (9 %) opplevde skuespillerne at bartenderen oppfordret dem til å drikke. Noen ganger kom ølen på disken før de hadde rukket å bestille. En bartender reklamerte intenst for juleøl før skuespilleren fikk bestilt. Han fortalte om de ulike typene og anbefalte dem å smake på flere.

Å nekte servering

Serveringsnekt kom stort sett kontant og med en gang. Men de stedene som nektet framsto ikke som prektige eller spesielt ordentlige. Det kunne være andre gjester som var like beruset som skuespilleren. Ved en av serveringsnektene, kom en annen gjest til baren rett ved siden av skuespilleren. Han sjanglet, hadde røde og svømmende øyne, og det var nesten umulig å forstå hva han bestilte fordi han snøvlet. Han fikk servering. Det er vanskelig å si hvorfor bartenderen nektet skuespilleren, mens den andre gjesten fikk kjøpe. Det virket som om gjesten hadde sittet der hele kvelden og hadde hatt en dialog med bartenderen - kanskje det var en stamgjest.

Ofte hadde vi som observerte en klar oppfatning av om vi forventet servering eller nekt før skuespillerne ankom. Enkelte steder var det svært få gjester, og de som var der satt stille og rolig og pratet sammen. Lokalet kunne være godt opplyst, og det var ubehagelig å vite at en beruset gjest skulle komme inn og bryte idyllen. Noen ganger var vi helt sikre på at det skulle bli nekt, men det ble servering – utfallet var umulig å forutse. Andre ganger kunne høy musikk, dunkel belysning og kø i baren helt overraskende ende med serveringsnekt.

Klokka er kvart på tolv. Det er trengsel innenfor døra. Musikken er høy. Klientellet er blanda og mange virker svært beruset. En mann på en barkrakk holder flere ganger på å velte av stolen. En annen lener seg mot vegg og er så ustøt at han nesten ikke kan stå oppreist. Bak disken jobber en ung jente og en noe eldre mann. De to mannlige skuespillerne kommer inn og tar seg fram mot baren. Den fulle skuespilleren maser for å få kontakt. Han sjangler, lener seg over bardisken og strekker armene frem mens han roper at han skal ha en øl. Den unge jenta i baren ser nesten ikke på ham, men begynner å skjenke. I det hun gir ølen til testkjøperen, kommer plutselig den mannlige bartenderen bak henne. Han strekker frem en arm og tar vekk ølen fort. Det ser ut som om han forklarer sin kollega at gjesten var for full.

I dette tilfellet hadde skuespilleren allerede fått servering av den kvinnelige bartenderen, og dersom hennes kollega ikke hadde vært i baren akkurat da, hadde også dette kjøpsforsøket endt med servering. Noen ganger kan det se ut som om tilfeldigheter avgjør om de får servering eller ikke.

Kunnskapsmangel eller ansvarsfraskrivelse?

Bartenderne utøver sin rolle på et spenningsfelt av en arena. De må ta raske avgjørelser på løpende bånd, og de forholder seg til både formelle og uformelle normer. Alkoholloven sier at åpenbart påvirkete gjester skal nektes servering, men loven gir ingen presisering av hva som skal regnes som åpenbar påvirkning. Bartendere bør kjenne grensen for når en gjest har fått for mye å drikke, og de må vite hvordan de skal si nei i en bestillingssituasjon. Er det best å kaste ut gjesten med en gang? Skal man tilby et glass vann? Hva skal man gjøre hvis gjesten er uenig og vil krangle om det? Ofte virket det som bartenderene vegret seg for å si nei, og at de ikke ville ta en konfrontasjon. Å nekte en gjest kan utvikle seg til en kjedelig og tidkrevende situasjon med et uforutsigbart utfall. Så lenge gjesten fremtrer som hyggelig og ikke er kranglete, er det lettest å gi gjesten det hun eller han ønsker. Bartenders jobb er å servere drikkevarer, og dette skjer

fortløpende. Kanskje gjentas handlingen så ofte at den habitueres eller automatiseres, de handler av ren rutine og uten å tenke over hva som skjer i situasjonen.

De fleste stedene hadde mange gjester de kveldene testkjøpene ble gjennomført. Folk står i baren og maser om å bli servert. I mange tilfeller har bartenderen alt for mye å gjøre, samtidig som høy musikk og lite lys gjør det vanskelig å vurdere alle gjester godt nok. Men ved flere steder var det relativt rolig og ingen andre gjester som ventet på å bestille. Ved 70 % av besøkene var det ikke kø i baren. Hektiske arbeidsforhold kan ikke forklare at så mange kjøpsforsøk endte med servering.

Økonomiske motiver kan også påvirke serveringsutfallet – serveringsnekt kan føre til mindre inntjening og tap av tips. Dessuten kan det se ut som om det er en ansvarsfraskrivelse fra bartenderer til ordensvakter, ved at vaktene får ansvaret for kontroll av gjestenes beruselsesnivå. Ved tre fjerdedeler av besøkene møtte skuespillerne ordensvakter i døra. Ofte ble de bedt om å vise legitimasjon, og de fikk positive kommentarer som ”Hei, hvordan går det med deg?” eller ”Er du i bra form?”. Skuespillerne spilte middels påvirket i døra til utestedene, og de mente at de ikke villet kommet inn på mange av stedene dersom de hadde fremstått som åpenbart påvirket. Når de er kontrollert i døra, kunne det virke som bartenderer mente at gjestene var klare for servering. Å nekte ville være å overprøve ordensvaktens avgjørelse. Men alkoholloven legger ansvaret på den som skjenker, og dette ansvaret kan ikke overføres til vaktene.

Alkoholloven og drikkekulturen

Gjennom skjenkekontrollen skal kommunen påse at alkoholloven overholdes. I Oslo er det over fem tusen skjenkekontroller pr år. De stedene vi besøkte, lå i et område som kontrolleres ofte. For at skjenkekontrollen skal forebygge overskjenking, må den rapportere hva som faktisk foregår, og rapportene må få konsekvenser. Men få kontroller resulterer i rapport, og veien fra rapport til bevillingsinndragning er lang, byråkratisk og tidkrevende. Få rapporter ender med inndragning av skjenkebevilling.

Et vel så viktig bakteppe er nok den norske drikkekulturen, der det eksisterer en kollektiv aksept av beruselse på utestedene. Så lenge gjester, bartenderer og bevillingshavere er preget av den samme alkoholkulturen, vil det være vanskelig å få til en endring. Unge bartenderer tilhører den gruppen som drikker mest, hyppigst og ofte frekventerer byens utesteder. Mye tyder på at bartenderer som selv har et høyt alkoholforbruk og drikker seg ofte beruset, i større grad serverer gjester som er beruset.

Et tryggere uteliv

Overskjenking og rusrelatert vold henger sammen. Å redusere overskjenkingen vil være en god metode for å forebygge alkoholrelatert vold på nattestid. Denne studien viser at det er lett å kjøpe øl på utesteder i Oslo sentrum, selv om man fremstår som åpenbart påvirket av alkohol. Det betyr at det er et stort behov for endring og forbedring.

Internkontrollen gir bevillingshaver ansvar for å sørge for at alle ansatte har kunnskap om lovverket, og at alkoholloven følges. Bevillingshavere har også ansvar for å legge arbeidsforholdene til rette slik at bartenderer har en realistisk mulighet til å skjenke på en ansvarsfull måte. Videre må bevillingshavers ansvar og utestedenes skjenkepraksis kontrolleres og sanksjoneres på en effektiv måte. Oslo kommune har i samarbeid med politiet og serveringsbransjen igangsatt SALUTT-prosjektet for å forebygge overskjenking og rusrelatert vold i sentrum (<http://www.salutt.oslo.kommune.no>). SALUTT kombinerer kursing av serveringsbransjen,

politik og skjenkekontrollen, samtidig som de fokuserer på økt dialog og samarbeid mellom aktørene. Det er også fokus på kontroll og sanksjonering ved brudd på alkoholloven. Erfaringer fra det svenske STAD-prosjektet har vist at denne tilnærmingen har hatt god effekt på å redusere overskjenking.

Litteratur

Buvik, K., & Baklien, B. (2006). *Skal det være noe mer før vi stenger: Evaluering av Ansvarlig Vertskap i Trondheim*. (SIRUS-rapport 4/2006). Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Buvik, K., & Baklien, B. (2012). *Fri flyt. Bartenderes møte med berusede gjester*. (SIRUS-rapport 1/2012). Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Holth, P., & Bye, E. K. (2004). *Evaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen 2000-2003*. (SIRUS-rapport 1/2004). Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Lauritzen, H. C., & Baklien, B. (2007). *Overskjenking i Bergen: En oppfølgingsevaluering av Ansvarlig vertskap i Bergen*. (SIRUS-rapport 5/2007). Oslo: Statens institutt for rusmiddelforskning.

Alle SIRUS-rapporter kan lastes ned i fulltekst fra <http://www.sirus.no/>