

Udskriftsdato: 23. december 2025

**KEN nr 10111 af 31/10/2008 (Gældende)**

## **Risiko ved arbejde med betjening af kunder og udførelse af receptionsarbejde på hotel.**

---

Ministerium: Beskæftigelsesministeriet

Journalnummer: Beskæftigelsesmin., Arbejdsmarkedets  
Ankenævn, j. nr. 5900091-08

# Risiko ved arbejde med betjening af kunder og udførelse af receptionsarbejde på hotel.

## Resumé

Risiko ved arbejde med betjening af kunder og udførelse af receptionsarbejde på hotel.

Arbejds miljøklagenævnet fandt delvist grundlag for Arbejdstilsynet påbud til et hotel.

På hotellet kunne der forekomme berusede og generende gæster.

Fra kl. 15-23 er der en receptionist på arbejde.

Ud over almene receptionsopgaver var der også et fadølsanlæg, så receptionisten kan servere øl til de gæster, der måtte ønske det.

I receptionen var der en vis kontantbeholdning, som blev lagt i boks. Personalet havde ikke adgang til boksen, men det skiltede man ikke med.

Receptionen og tilstødende arealer, herunder indgangsdøren, var ikke udstyret med overvågningskamera eller overfaldsalarm, men indgangsdøren var forsynet med en lås og dørklokke. Det var ikke fast procedure, at døren blev låst om aftenen.

Receptionisten havde mulighed for at tilkalde hjælp fra personalet i køkken og restaurant.

Hotellet havde ingen politik for, hvordan personalet skulle forholde sig ved røveri, konflikter eller gæsters grænseoverskridende adfærd. Hotellet foretog ikke systematisk registrering og evaluering af de episoder, der forekom.

I receptionen var anbragt en baseballkølle. Det blev oplyst af både ledelse og medarbejdere, at denne var tænkt som sikkerhed for medarbejderne.

Arbejds miljøklagenævnet har på møde den 28. oktober 2008 behandlet virksomhedens klage over Arbejdstilsynets afgørelse af 16. januar 2008, hvor Arbejdstilsynet har truffet afgørelse om, at arbejdet med betjening af kunder og udførelse af receptionsarbejde på [virksomhedens navn udeladt] skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt både på kort og på langt sigt. Det skal sikres, at chokerende og traumatiske hændelser håndteres, så der forebygges post traumatiske stressreaktioner hos medarbejderen.

Nævnet traf følgende

## A F G Ø R E L S E

Arbejds miljøklagenævnet er enig med Arbejdstilsynet i, at arbejdet med betjening af kunder og udførelse af receptionsarbejde på [virksomhedens navn udeladt] skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt både på kort og på langt sigt.

Tilbage melding skal ske til Arbejdstilsynet ved en tids- og handlingsplan senest den 8. december 2008.

Arbejds miljøklagenævnet fastholder således delvist Arbejdstilsynets afgørelse af 16. januar 2008.

## B E G R U N D E L S E

[Virksomhedens navn udeladt] er et conferencehotel med 74 dobbeltværelser.

Hotellet tilbyder flere former for arrangementer bl.a. weekendophold, møder, kurser, konferencer, firma- og forretningsmiddage samt familiefester og specialarrangementer.

På hotellet er der 35 fastansatte og omkring 20 afløsere. Størstedelen af afløserne er reservetjenere.

De medarbejdere, der har den primære kundekontakt er:

- Receptionspersonalet, der har kontakt med hotelgæster, og som sidder tilgængelig i forhallen. Fra kl. 15-23 arbejder receptionisten alene.
- Tjenere, som varetager serveringsopgaver samt afrydder borde efter fester og arrangementer.

Der kan være ubehøvlede gæster med aggressiv eller grænseoverskridende adfærd. Dette er især i forbindelse med julefrokoster og fester, hvor gæster er påvirkede af alkohol. Det er især medarbejdere med kundekontakt, der kan opleve generende og grænseoverskridende adfærd i forbindelse med arbejdet.

Ud over almene receptionsopgaver som udlevering af nøgler, ind- og udcheckning mm. er der også et fadølsanlæg, så receptionisten kan servere øl til de gæster, der måtte ønske det.

I receptionen er der en vis kontantbeholdning, som om aftenen lægges i en boks. Personalet har ikke adgang til boksen, men der er ikke skiltet med dette.

Receptionen ligger på linje med indgangsdøren, hvorfor man ikke med det samme kan se, dem der kommer ind. Receptionen og tilstødende arealer herunder indgangsdøren er ikke udstyret med overvågningskamera eller overfaldsalarm. Indgangsdøren er forsynet med en lås og dørklokke, så gæsterne kan ringe på. Det blev oplyst og bekræftet, at det ikke er fast procedure, at døren skal låses om aftenen. Det er en mulighed, receptionisten kan benytte sig af.

Når receptionisten er på arbejde, er der for det meste andre personer på arbejde i køkken og restaurant, og det vil derfor være muligt at kalde på hjælp derfra.

Det oplyses af ledelse og medarbejdere, at der ikke er nogen mundtlig instruktion om, hvordan man forholder sig ved røveri, i konfliktsituationer eller ved grænseoverskridende adfærd.

Der foreligger ingen skriftlig voldspolitik, som indeholder forebyggende elementer og beskriver, hvordan der ydes psykisk førstehjælp i tilfælde af chokerende oplevelser som for eksempel røveri, vold, trusler, grænseoverskridende adfærd eller konflikter.

Der foreligger ingen systematisk registrering af ubehagelige og voldelige hændelser samt tilløb til ubehagelige og voldelige hændelser.

I receptionen ligger der en baseball kølle. Det blev oplyst af både ledelse og medarbejdere, at denne er tænkt som sikkerhed for medarbejderne.

[Navn udeladt] finder, at Arbejdstilsynets vurdering lider af en række mangler, fordi Arbejdstilsynet lægger vægt på forhold, som ikke er påkrævet, og som ikke er korrekte:

- Det er ikke et krav, at hoteller systematisk registrerer ubehagelige og voldelige hændelser samt tilløb til sådanne hændelser.
- Det er ikke et krav, at virksomheden har en skriftlig kriseplan.
- Påbudet tager ikke højde for de uskrevne regler, som hotellet praktiserer i forhold til gæster, som opfører sig uhensigtsmæssigt.

[Navn udeladt] finder endvidere, at Arbejdstilsynet i sin beskrivelse af de hændelser, der har været, overdriver ordvalget (aggressiv eller grænseoverskridende adfærd) og at risikoen for vold eller traumatiske hændelser er minimal.

[Navn udeladt] oplyser, at fadølsanlægget i receptionen ikke medfører truende episoder for medarbejderne, kun mere arbejde til tider. Kontantbeholdningen er på 2000.- kr. Det er yderst sjældent, at gæsterne betaler med kontanter, da de i stedet benytter betalingskort.

Den tjener, som er i det område af restauranten, som er nærmest receptionen, holder øje med receptionen og receptionisten, når denne står alene fra ca. kl. 17, og kan hurtigt komme til hjælp.

Receptionisterne bliver under ansættelsessamtalen og ved ansættelsens start instrueret i, at de skal udlevere den begrænsede pengebeholdning i kasseapparatet i receptionen, såfremt de bliver udsat for røveri. Receptionisterne er i øvrigt ikke i tvivl om, at de har ledelsens fulde opbakning hertil. Desuden står der navn og nummer på de kontaktpersoner, som medarbejderne skal ringe til, hvis der opstår en ubehagelig situation.

Virksomheden har en fast procedure for at registrere alle relevante oplysninger om gæsterne, herunder hvis de har været berusede og udfordret personalets tålmodighed. Registreringerne overgiver receptionisten ved vagtskifte til den receptionist, som har den efterfølgende vagt og til tjeneren nærmest receptionen.

Det er kun sjældent, at receptionisterne ikke vælger at låse døren hen ad midnat.

Medarbejderne og ledelsen er meget opmærksomme på hinanden, og medarbejderne er ansat mange år i træk. Der er derfor heller ikke risiko for, at en evt. ubehagelig oplevelse, ville være den udsatte medarbejders eget problem.

[Navn udeladt] oplyser, at hotellet har en uskreven handlingsplan, som [navn udeladt] mener illustreres med den episode (den eneste af slagsen), som hotellet var udsat for, nogle år tilbage :

En mand kom ind for at røve hotellets kontantbeholdning. Han fik intet udbytte, eftersom tjeneren, som havde vagten med at holde øje med receptionen, kom receptionisten til undsætning og bortviste røveren. Receptionisten blev hentet af sin mand, og arbejdede ikke mere den pågældende dag. Den følgende dag blev hun tilbudt at gå til psykolog for at få bearbejdet hændelsen. Efterfølgende var der stor åbenhed blandt receptionisterne om hændelsen, og der blev talt meget om episoden, hvilket ledelsen bakkede op om.

[Navn udeladt] påpeger, at i løbet af de 18 år, som sikkerhedsrepræsentanten har været ansat, har der været dét ene røveri.

[Navn udeladt] oplyser, at receptionisterne er fastansatte. Det er de samme to personer, som fordeler nattevagterne mellem sig, og kun i tilfælde af sygdom og ferie, er der andre, som udfører opgaven.

[Navn udeladt] mener ikke, at Arbejdstilsynet har hjemmel til at kræve en plan for et systematisk arbejde med voldsforebyggelse og en voldsberedskabsplan. En sådan plan skal indeholde en systematisk registrering af ubehagelige og voldelige hændelser samt tilløb til ubehagelige og voldelige hændelser. [Navn udeladt] finder det tilstrækkeligt, at sådanne hændelser bliver registreret i informationsbogen, hvor også andre relevante oplysninger til brug for den afløsende receptionist, bliver registreret.

[Navn udeladt] finder endvidere, at Arbejdstilsynet ikke har hjemmel til at kræve en kriseplan.

Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt. Det fremgår af arbejdsmiljølovens § 38, stk. 1.

Arbejdet skal i alle led planlægges og tilrettelægges således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Planlægningen og tilrettelæggelsen af arbejdet skal ske under hensyntagen til de forebyggelsesprincipper, der er angivet i bilag 1. Det skal iagttages, at der ikke forudsættes anvendt detailløsninger og arbejdsmetoder, der kan være farlige for eller i øvrigt forringe sikkerhed eller sundhed ved arbejdets udførelse. Endvidere skal det sikres, at de samlede påvirkninger i arbejdsmiljøet på kort eller langt sigt ikke forringer de ansattes sikkerhed eller sundhed. Det fremgår af § 4 i bekendtgørelsen om arbejdets udførelse.

Det fremgår af bilag 1, at planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet skal ske, således at risici forhindres og således at de risici, som ikke kan forhindres, evalueres.

Arbejdet skal i alle led udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt ud fra både en enkeltvis og samlet vurdering af bl.a. de psykosociale forhold i arbejdsmiljøet, som på kort eller langt sigt kan have indvirkning på den fysiske eller psykiske sundhed. Det fremgår af bekendtgørelsens § 7, stk. 1.

Arbejdsmiljøklagenævnet finder,

- at episoden med tilløb til røveri,
- at der i receptionen opbevares penge
- at der i receptionen er udskænkning af øl
- at receptionen og tjenere skal betjene berusede og irriterende gæster

er nok til, at hotellet bør have en politik for, hvordan medarbejderne skal reagere, hvis medarbejderne bliver bange/føler sig skræmt.

Det er i den forbindelse uden betydning, at receptionisterne, som er erfarne medarbejdere, aldrig har følt sig truet. I den forbindelse lægger nævnet vægt på, at de omtalte forhold er egnede til, at der kan opstå episoder, hvor ansatte blive bange eller skræmt. Det forhold, at der i receptionen er anbragt en kølle, taler for at trusler kan forekomme, eller at nogle kan føle sig truet.

Med udgangspunkt i de nævnte regler, herunder forebyggelsesprincipperne i bilag 1, kan man pålægge en arbejdsgiver at planlægge og tilrettelægge arbejde med henblik på at forebygge chokerende og traumatiske hændelser.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at hverken hotellets ledelse eller hotellets medarbejdere var bekendt med, at der findes en plan eller en politik på området.

Der er ingen formkrav til en sådan plan. Den behøver derfor ikke være skriftlig. Nævnet finder dog, at eksistensen af en plan forudsætter, at ledelsen vil vedkende sig, at der er en plan.

Efter reglerne skal hændelser evalueres og arbejdet skal planlægges og tilrettelægges på baggrund af evalueringen. Der kan i den forbindelse ikke stilles krav til formen, men en evaluering forudsætter, at hotellets ledelse har en plan om at foretage en evaluering ud fra den registrering, som allerede foretages.

Nævnet har i den forbindelse lagt vægt på, at hverken hotellets ledelse eller hotellets medarbejdere ved af, at der findes en plan eller politik for evaluering. Nævnet finder, at eksistensen af en plan forudsætter, at ledelsen vil vedkende sig, at der er en plan.

De forhold, som [navn udeladt] oplyser, er hotellets plan for forebyggelse, beredskab og krisesituationer, vurderer nævnet som værende en del af den tid- og handlingsplan, som Arbejdstilsynet stiller krav om. Det er således Arbejdstilsynet, der må vurdere, om de nævnte forhold er tilstrækkelige til at vise, at virksomheden har vilje og evne til at løse problemet.

I øvrigt finder nævnet anledning til at bemærke, at det fremgår af reglerne, at der ikke må forudsættes anvendt detaljløsninger og arbejdsmetoder, der kan være farlige for eller i øvrigt forringe sikkerhed eller sundhed ved arbejdets udførelse.

## *R E G L E R*

Arbejdsmiljøklagenævnet henviser til

- § 38, stk. 1, § 39, stk. 1, nr. 1, § 77, stk. 1 og § 81, stk. 1 i lov om arbejdsmiljø, jf. lovbekendtgørelse nr. 268 af 18. marts 2005
- § 4, § 7, stk. 1 og bilag 1, nr. 1 og 2 i Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse.

## *O P L Y S N I N G E R N E I S A G E N*

Sagen er afgjort på grundlag af de akter, som klagenævnet har modtaget fra Arbejdstilsynet.

## *B E M Æ R K N I N G E R I Ø V R I G T*

[Navn udeladt] har i klagen påpeget, at Arbejdstilsynet uden hjemmel i arbejdsmiljøloven i afgørelsen har meddelt en klagefrist på mere end 6 uger.

Arbejdsmiljøklagenævnet skal i den forbindelse bemærke, at Arbejdsmiljøklagenævnet vil kunne se bort fra, at en klage er modtaget for sent, når forsinkelsen skyldes undskyldelige omstændigheder. En sådan

undskyldelig omstændighed kunne fx være, at Arbejdstilsynet i afgørelsen har sat en forkert dato, som sidste frist for rettidig klage.

Arbejdsmiljøklagenævnets mulighed for at se bort fra en for sen klage, giver dog ikke Arbejdstilsynet mulighed for at give en længere klagefrist, end den, som er angivet i lovens § 81, stk. 1.

For så vidt angår spørgsmålet om udstrækningen af tilsynsbesøget fra de annoncerede fra 2 til 3 dage, må rimeligheden heraf afgøres af Direktøren for Arbejdstilsynet/Beskæftigelsesministeriet. Der er ikke tale om en klage over en afgørelse truffet i henhold til arbejdsmiljøloven, og spørgsmålet ligger derfor uden for Arbejdsmiljøklagenævnets kompetence. I den forbindelse kan henvises til lovens § 81, stk. 1.

På klagenævnets vegne

Kopi til

- [Adressat udeladt]
- [Adressat udeladt]
- Arbejdstilsynet, Tilsynscenter 3, Postboks 1228, 0900 København C J.nr.

De kan læse om afgørelsens retlige grundlag på de følgende sider.

## **Regler**

### **Lov om arbejdsmiljø, jf. lovbekendtgørelse nr. 268 af 18. marts 2005**

#### Kapitel 5

##### *Arbejdets udførelse*

**§ 38.** Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt.

*Stk. 2.* Anerkendte normer eller standarder, som har sikkerheds- eller sundhedsmæssig betydning, skal følges.

**§ 39.** Beskæftigelsesministeren kan fastsætte nærmere regler om, hvilke krav der skal være opfyldt, for at arbejdet kan anses for fuldt forsvarligt planlagt, tilrettelagt og udført, herunder om

- 1) sikkerheds- og sundhedsmæssige foranstaltninger vedrørende arbejder, arbejdsprocesser og -metoder, f.eks. for at undgå sammenstyrtnings-, nedstyrtnings-, sammenskrivnings-, rystelses-, strålings-, støj- eller eksplosions-, brand- eller sundhedsfare ved luftarter, dampe, støv og røg, hede, kulde eller lugt, sygdomssmitte eller forkerte arbejdsstillinger, bevægelser eller belastninger,
- 2) ...

#### Kapitel 13

##### *Arbejdstilsynet*

...

**§ 77.** Arbejdstilsynet kan påbyde, at forhold, der strider mod loven eller mod regler eller afgørelser i medfør af loven, bringes i orden straks eller inden en frist.

*Stk. 2.* ...

#### Kapitel 14

##### *Klageadgang*

**§ 81.** Klage over en afgørelse truffet af Arbejdstilsynet i henhold til denne lov, jf. dog stk. 6, kan indbringes for Arbejdsmiljøklagenævnet inden fire uger efter, at afgørelsen er meddelt den pågældende.

*Stk. 2.* ...

### **Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse**

#### Kapitel 2

##### *Planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet*

§ 4. Arbejdet skal i alle led planlægges og tilrettelægges således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Planlægningen og tilrettelæggelsen af arbejdet skal ske under hensyntagen til de forebyggelsesprincipper, der er angivet i bilag 1. Det skal iagttages, at der ikke foreskrives eller forudsættes anvendt konstruktioner, planudformninger, detallosninger og arbejdsmetoder, der kan være farlige for eller i øvrigt forringe sikkerhed eller sundhed ved arbejdets udførelse. Endvidere skal det sikres, at de samlede påvirkninger i arbejdsmiljøet på kort eller langt sigt ikke forringer de ansattes sikkerhed eller sundhed.

...

### Kapitel 3

#### *Arbejdets udførelse*

#### *Almene krav*

§ 7. Arbejdet skal i alle led udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt ud fra både en enkeltvis og samlet vurdering af de fysiske, ergonomiske og psykosociale forhold i arbejdsmiljøet, som på kort eller langt sigt kan have indvirkning på den fysiske eller psykiske sundhed.

Stk. 2. ...

## Bilag 1

### Generelle forebyggelsesprincipper

(Jf. artikel 6, stk. 2 i Rådets direktiv 89/391/EØF om iværksættelse af foranstaltninger til forbedring af arbejdstagernes sikkerhed og sundhed under arbejdet).

- 1) Forhindring af risici.
- 2) Evaluering af risici, som ikke kan forhindres.
- 3) Bekæmpelse af risici ved kilden.
- 4) Tilpasning af arbejdet til mennesket, navnlig for så vidt angår udformningen af arbejdspladsen samt valg af arbejdsudstyr og arbejds- og produktionsmetoder, i særdeleshed med henblik på at begrænse monotont arbejde og arbejde i en bestemt rytme og at mindske virkningerne af sådant arbejde på helbredet.
- 5) Hensyntagen til den tekniske udvikling.
- 6) Udskiftning af det, der er farligt med noget, der er ufarligt eller mindre farligt.
- 7) Planlægning af forebyggelsen for at gøre den til en sammenhængende helhed, inden for hvilken forebyggelsen omfatter teknik, tilrettelæggelse af arbejdet, arbejdsforhold, sociale relationer og påvirkninger fra faktorer i arbejdsmiljøet.
- 8) Vedtagelse af foranstaltninger til kollektiv beskyttelse frem for foranstaltninger til individuel beskyttelse.
- 9) Hensigtsmæssig instruktion af arbejdstagerne.