

# # 14

# HAR NI

# SPECIALKOST?

Specialkosten och hur den påverkar grupp- och konferensbokningar



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1/ BFUF FÖRORD	3
2/ INLEDNING	4
3/ OM FÖRFATTAREN	7
4/ SUMMERAD ANALYS	8
5/ DEFINITION AV SPECIALKOST	13
6/ SPECIALKOST OCH DIETER IDAG	15
7/ BRANSCHEN BERÄTTAR	21
8/ FORSKNINGSLÄGET	41
9/ SYFTE OCH METOD	43
10/ APPENDIX	45

# 1 / BFUF FÖRORD

Specialkosten som samtidsfenomen har ökat markant i Sverige sedan 2010-talet. Allergi, intolerans och önskekost baserat på religion, etik, hälsa och individens identitetsbyggande påverkar måltider som serveras på allt från restaurang- och konferensanläggningar till den privata värdens middagsbjudning. Efterfrågan på specialkost kan å ena sidan vara grund till inspiration och kreativitet, men också orsaka huvudbry och viss oro för de som ska laga och serverar måltiden.

Inom besöksnäringen är servicekänslan stark. Restaurang- och konferensföretag och de anställda i branschen vill möta upp alla gästers önskemål, inte minst i samband med medicinska diagnoser. I denna rapport presenterar vi en studie av hur mycket och vilken specialkost grupper och konferensgäster i Sverige önskar och hur detta i sin tur påverkar företagen som arbetar med grupp- och konferensmåltider. Lönsamhet, arbetsmiljö, personalplanering, svinn, kommunikation, yrkesroller och ansvar är några aspekter som studerats.

Men hur svårt kan det vara att få bli serverad det man vill ha på restaurang? Restauranger kan inte ifrågasätta eller utreda sjukdom, därför erbjuds oftast alla som anger allergi också specialkost. Richard Tellström, som genomfört studien, pekar på att människor tycks ha liten kunskap om skillnaden mellan att vara del av en gruppbokning, där man blir bjuden på förbeställd mat, och att gå ut privat och beställa à la carte, vilket innebär matlagning med större valmöjlighet, fler kockar och högre pris.

Många av oss går i och ur dieter lite som det passar, vilket medför att en hel del förbeställd specialkost inte äts av gästen väl på plats. Detta påverkar miljömässig hållbarhet genom att orsaka mer svinn. Lika allvarligt är risk- och säkerhetsaspekten då personalen kan få svårare att urskilja individer med svåra allergier från de som väljer att inte äta den allergikost de beställt. Ingen kökschef vill orsaka en gäst sjukdom eller kroppsskada, men faktum är att ansvarig i köket löper risk att bli juridiskt skyldig om en gäst med riktig allergi serveras fel mat.

Specialkostens omfattning och framförhållning när den beställs påverkar väsentligt företagets hållbarhet ur ekonomisk (lönsamhet), social (arbetsmiljö och riskhantering) och klimatmässigt perspektiv (svinn). Företagen, personalen och samhället tycks ha allt att vinna på att företag utvecklar en klar och tydlig strategi och kommunikation med beställare och gäster när det gäller specialkost.

Ur vårt gemensamma perspektiv frågar vi oss hur ökad specialkost kan påverka hur kockyrket kommer att se ut och kökets och restaurangens roll i framtiden. Om det är som Richard Tellström förutspår att ökad specialkost kan förändra hantverket och kreativiteten att komponera en genomtänkt meny, där tallriken läggs av en kock i köket, till bufféer med en bred variation av specialkost där gästen väljer bland råvaror och skapar sin egen komposition.

Rapporten är del i ett förarbete som kan ligga till grund för att utveckla råd- och riktlinjer till företag som vill ta fram en egen specialkostpolicy. Vi ser den också som en diskussionsgrund för vilken kompetens branschen behöver och hur kockyrket behöver se ut för att möta framtidens måltidsgäster och gruppbeställningar.

Malin Ackholt, (HRF) ordförande

Thomas Sjöstrand, (Visita) vice ordförande

## 2/INLEDNING

### Specialkosten ökar

Restauranggästers behov av specialkost på svenska restaurang- och konferensanläggningar har ökat sedan 2010-talet. Grunden för specialkost är av medicinsk, kulturell och religiös art eller helt enkelt beroende på personliga preferenser. Graden av specialkost vid olika grupp- och konferensbeställningar kan variera stort.

### Uppdraget

Det är ovanligt med studier och litteratur som handlar om specialkost ur ett företag- och personalfokus. En överblick av forskningsläget rörande specialkost ges i kapitel 8.

Besöksnäringens forsknings- och utvecklingsfond, BFUF, förstod att det fanns efterfrågan på djupare kunskap i ämnet då forskaren och etnologen Richard Tellström höll ett föredrag under vårt forskarsymposium våren 2019. Han visade exempel på specialkostlistor vid konferensbokningar där specialkostönskemålen kunde variera från 1 procent i en grupp till närmare 70 procent i en annan. Branschens parter och företagsledare i Visitas förtroenderåd bekräftade att specialkosten ökat avsevärt i omfattning de senaste åren och att den påverkar den dagliga verksamheten. Samtidigt saknade de en tydlig bild över specialkostens omfattning och påverkan.

Richard Tellström fick ett fördjupat uppdrag av BFUF att genomföra en studie av omfattningen av specialkost vid grupp- och konferensbeställningar och hur dessa påverkar företag och arbetsmiljö. En följdfråga var om det finns ett aktuellt behov av råd, riktlinjer och stöd till företagens strategier och kommunikation. Richard Tellström genomförde studien under hösten och vårvintern 2020. En presentation av honom finns i kapitel 3.

För studiens innehåll, resonemang och slutsatser på följande sidor svarar endast författaren.

### Metod

Richard Tellströms studie bygger på sex olika metoder; 1) Genomgång av internationella och nationella vetenskapliga artiklar och studentuppsatser om specialkost publicerade 2010–2020, 2) Intervjuer med 19 verksamhetsledare och måltidsansvariga inom 11 konferensmåltidsföretag, 3) Analys av beställd specialkost hos 8 av dessa företag, totalt 155 grupp måltider med totalt 4 994 gäster under en vecka, 4) Enkät svar från 76 medlemmar i Hotell- och Restaurangfacket, 5) Analys av specialkostklagomål till Visitas ansvarsnämnd 2015–2020 och slutligen 6) Analys av specialkostklagomål till Allmänna reklamationsnämnden och Konsumentverket 2015–2020. Mer om syfte och metod återfinns i kapitel 9.

## Definitioner

Vad är specialkost och hur definieras olika dieter? Kapitel 5 innehåller en genomgång av definitioner av specialkost. Här beskrivs också hur specialkost behandlas i den svenska skolan, som fått en ny specialkostpolicy våren 2020. I kapitel 6 resonerar Richard Tellström kring hur specialkost behandlas på restaurang idag för att möta upp medicinska diagnoser och vilket ansvar restauranger har för information kring allergener enligt EU:s förordning och Livsmedelslagstiftningen. Den mänskliga rätten till specialkost på restaurang är annorlunda än i offentliga måltider. Det finns ingen rätt för en gäst att få den mat den vill, oavsett skäl. Diskriminering uppstår endast om gäster behandlas olika och om exkludering sker utifrån lagens diskrimineringsgrunder. I kapitlet nystas vidare i snåriga dietbegrepp och otydliga definitioner av till exempel vegetariskt eller veganskt.

## Analys och rekommendation

Intervju- och enkätsvaren redovisas i kapitel 7. En summerande analys och rekommendationer är samlade i kapitel 4. En ökad grad av specialkost och kortare framförhållning vid beställning av den sänker företagets lönsamhet och påverkar servicen negativt. När specialkost offereras lämnar en majoritet av företagen offert in blanco, alltså utan att veta hur mycket och vilken specialkost gruppen kommer att beställa.

Statens upphandling genom avropsavtal verkar normerande för vilken specialkost och konferensmatkultur som erbjuds i Sverige. Servicekänslan i företagen är mycket stark och man vill möta upp alla gästers önskemål, inte minst i samband med medicinska diagnoser. Samtidigt tenderar fler än de med verkliga sjukdomar beställa medicinskt motiverad specialkost, då som uttryck för idéburna dieter. Ett högt antal specialkostgäster påverkar matlagning, tallriksläggning och servering.

Konferensgäster har liten kunskap om skillnaden mellan att bli bjuden på en måltid som del av en grupp och att vara à la carte gäst. Det första bygger på standardiserade rätter, mindre tillagande personalstyrka, det senare på fler valmöjligheter som bereds av fler kockar och därmed kostar mer. Vidare kan det finnas juridiska risker om någon verkligt sjuk av misstag blir serverad fel maträtt kan juridiskt ansvar utkrävas av ansvarig köksmästare.

När specialkostlistor och grupper analyseras framträder enligt Richard Tellström en bild där behovet av specialkost tycks variera bland annat beroende på bransch, privat- eller offentlig sektor, kön, ålder och om man bor i storstad eller på lands-bygd.

Rekommendationen är att företag underlättar för sig själva, sina anställda och gäster genom att utveckla en tydligare strategi och kommunikation rörande specialkost. Analysen är att detta ger bättre planering, varubeställning, personalplanering, liksom arbetsmiljö och flöde i köket under service. Det minskar felsservering och därmed skaderisk. Att tydligt och lättbegripligt kunna förmedla sin strategi och företagspolicy med beställare och gäster är viktigt. Det ökar dialogen och förkunskapen om gruppen som ska komma. Samtidigt ökar det den viktiga framförhållningen och minskar specialkostbeställningar i sista stund, det vill säga de som löper störst risk att skapa missnöje för den enskilda gästen, gruppen som helhet och personalen. Det är förstås också viktigt att den egna personalen är kunnig om företagets strategi och policy i detalj.

## Nästa steg?

Vi ser att Richard Tellström gjort en gedigen genomlysning av ett fält som hittills varit begränsat undersökt och analyserat. Studiens intervjuer gjordes och enkäter i studien besvarades innan coronapandemin startade. Rapporten skrevs våren 2020 då den globala pandemin utvecklades och drabbar restaurangbranschen hårt över hela världen. När verksamheterna så småningom återgår till det normala i framtiden kommer företagen i de flesta fall att vara hårt ekonomiskt pressade. Ingen vet om branschgemensamma råd och riktlinjer för specialkost då kommer att stå högt på deras prioriteringsagenda. Samtidigt lär pandemin inte nämnvärt förändra människors önskan att få äta specialkost.

En vidare fråga är om specialkostönskemålen på sikt kan ha betydelse för branschens yrkesroller, kompetensutvecklingsbehov och utbildningar på olika nivåer.

Vi hoppas och tror att detta förarbete kan ligga till grund för att fler företag utvecklar tydligare strategier och kommunikation, rörande specialkost, till nytta för lönsamhet, arbetsmiljö och fler nöjda gäster.

Stina Algotson, vd BFUF och Eva Fohlstedt, kommunikationsansvarig BFUF

## 3/OM FÖRFATTAREN



### Richard Tellström

Richard Tellström är etnolog och docent i måltidskunskap. Han undersöker frågor om varför människan plockar samman en matkultur och varför ätandet förändras genom hennes levnad, åldrar och när hon flyttar genom livet och av hennes livserfarenheter. Han disputerade 2006 vid Örebro universitet med avhandlingen *The construction of food and meal culture for political and commercial ends: EU-summits, rural businesses and World Exhibitions*.

Han är föreläsare och författare till böckerna *Hunger och törst* (2016), som belyser hur det kom sig att svensken blev så intresserad av matens påverkan på kroppen, och *Från krog till krog* (2018) om svensk restauranghistoria under 700 år, skriven tillsammans med Håkan Jönsson. Han är anlitad som expert på Sveriges Lantbruksuniversitets plattform "SLU Future Food" samt undervisar i etnologi på Stockholms universitet. Han har varit redaktör för TV-serierna "Historieätarna" och TV:s julkalender "Tusen år till julafton". Och som historisk researcher och kulturhistorisk rådgivare för filmer som "Den allvarsamma leken" (2016), "Sameblod" (2017) och "Unga Astrid" (2019). I radio, poddar och TV kommenterar han ofta matrender i samtiden och vad matens kulturhistoriska arv betyder för människan av idag, och hur hon skapar en identitet för sig själv när hon väljer mat och äter den tillsammans med andra.

Så här reflekterar Richard kring specialkost som samhällsfenomen:

*"Vi ser tydligt en ny typ av restauranggäst växa fram jämfört med för 10-15 år sedan. Idag ställs andra krav på specialkost. Den nya specialkosten innebär den generella maträttens död. **Måltiden handlar i vår tid om att få äta enligt sin egen övertygelse, inte att samlas runt ett kollektivt matbord och dela en likadan måltid.***

*Kockens kreativitet som konstnär är ersatt med kreativ förmåga att hitta på maträtter som liknar varandra, oavsett vilka råvaror som finns på tallriken, för att gästerna ska ges fantasin att de äter likadan mat (fast de själva vet att de inte gör det). Kombinationen av råvaror till en maträttshelhet är inte längre upp till kocken utan till gästen att bestämma. Vi går tillbaka till service à la Français som regerade på matborden fram till 1800-talets början, alltså att karotter och fat ställs fram och inga bestämda kombinationer finns av hur en rätt ska sättas samman. Den enhetliga och kocklagda tallrikens tid är förbi när samtidens specialkost gör alla tallrikar individuella. Restaurangkökets klassiska franska profil och festrätter bygger i grunden på kött-, mjölk- och mjölprodukter, det vill säga rätter som samtidens dieter och allergier vänder sig emot. Ett nytt konferensanläggnings- och bankettkök bör i dag utvecklas med både nya rätter och nya serveringsformer. Ett sätt är att gå ifrån den franska trerättaren. Bygger man maträtten med lösa delar som gästen själv lägger samman, minskar specialkostbeställningarna."*

# 4/SUMMERAD ANALYS

I analysen av intervjuer med 19 verksamhetsledare och måltidsansvariga vid elva konferensmåltidsföretag som på något sätt producerar gruppmåltider och av enkätsvar från 76 medlemmar i HRF som arbetar på måltidsföretag med konferens- och gruppbeställningar samt analys av 155 måltider för 4 994 gäster och deras önskemål om specialkost av olika slag framträder några iakttagelser.

## Ekonomi och lönsamhet

### Skräddarsytt för standardpris

En restaurang är som bekant ett företag som erbjuder en måltidsservice och en kreativ komposition av maträtter, tillagningar och livsmedelskombinationer. Specialkost kostar som en à la carte-maträtt att hantera, men säljs som det vore en standardiserad gruppmaträtt. När restaurangen istället ses av gästen som en leverantör av en specialkostbaserad måltid, men till standardmåltidens pris, förskjuts rollerna mellan kund och leverantör.

### Sänker lönsamhet och påverkar service

Specialkostbeställningar påverkar i första hand företagets lönsamhet negativt på grund av:

- att specialkost kräver fler personaltimmar med extra kockar och mer serveringspersonal
- matsvinn när specialkosträtter inte äts upp
- överproduktion av maträtter för att gästerna väljer maträtter som de anmält att de inte kan äta
- överinköp av råvaror för att säkra livsmedel till alla gäster enligt olika önskemål

Specialkosten påverkar restaurangens service eftersom alla gäster får en sämre service när specialkosten, som generellt sett gäller få gäster, får för mycket fokus. Personalen upplever rädsla för att servera fel slags mat som kan innebära att en gäst blir farligt sjuk eller kan dö.

### Kostsamt med offerter in blanco

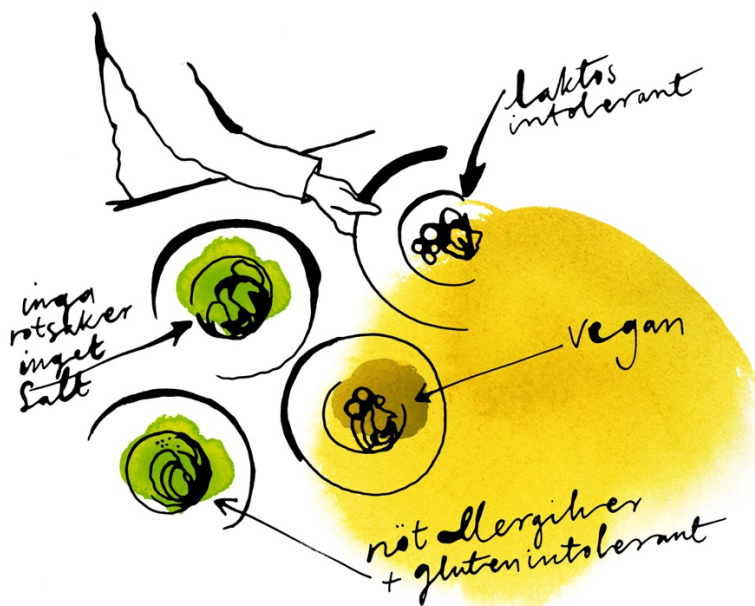
Hela 80 procent av företagen ger offerter in blanco, alltså utan att veta hur många gäster som kommer att begära specialkost. Bland gruppbeställningarna finns kunder som begär upp till 70 procent specialkost. Ett pris in blanco är sannolikt starkt lönsamhetspåverkande. Inget av företagen tar i förväg höjd för den okända mängden specialkost i prissättningen, kostnaden tas i stället från deras marginal i det offererade priset. Det finns en rädsla för att ta ett för högt i pris i förhållande till andra, därför vill inte företagen ta betalt för specialkosten om den är omfattande. De menar också att kunder uppfattar det som oklart att inte kunna få ett tydligt offererat pris innan specialkostfrågan är utredd, och att kunden visar liten förståelse för att specialkostmatlagning skulle vara något den behöver bry sig så särskilt mycket om.

### Statliga avropsavtal kan bidra till ökad specialkost

En del företag följer de statliga avropsavtalen för konferenser (som innehåller rätt till viss specialkost), andra arbetar på den fria marknaden. De som följer avtalen



vittnar om att 60 till 70 procent av gästerna kan ha specialkostönskemål. Det syns ingen skillnad i mängden beställd specialkost hos de som följer statliga avropsavtal och de som inte gör det. Mängden specialkost följer gästgruppens typ, oavsett anläggning eller avtal. Sannolikt beror det på att alla anläggningar i hög grad har efterliknat varandras serviceutbud för att kunna konkurrera. Det innebär i sin tur att staten är normerande för den specialkost och konferensmatkultur som erbjuds i Sverige.



## Service och gästen

### Vilja ge service bortom det lönsamma

Servicekänslan hos företagen är mycket stark. Utgångspunkten är alltid att ge gästen bästa service och att ingen ska lämna en restaurang eller anläggning missnöjd. Nöjda kunder kommer tillbaka och talar väl om den. Att ta extra betalt för något som upplevts vara gratis anses vara riskfyllt för kommande affärer.

Många går därför mycket längre i att tillfredsställa gästen än man skulle vilja. Rädslan för att förlora en kund och sitt anseende gör att man tillmötesgår de flesta gästkraven, även om vinsten på en försäljning krymper och skapar missämja hos den egna personalen. Men rädslan är sannolikt överdriven. Som argument för det kan man se på resultatet av inomhusrökförbudet som infördes på restaurang 2005. Branschen befarade att omsättningen skulle minska, men i stället ökade den.

### Konferensdeltagare vill vara à la carte-gäster

Konferensgäster har ofta liten kunskap om vad det innebär att vara del av en konferensgrupp eller bli bjuden på förbeställd mat, som generellt har ett lägre pris än à la carte-maträtter. Inte sällan förväntar de sig att köket närsomhelst ska kunna tillaga nya rätter. Gästerna har också liten kunskap om vad *mise en place* innebär eller vad som händer med servicen till andra gäster i ett serveringsflöde om kocken ska laga en unik rätt istället för att serva andra gästgrupper som väntar på sin förbeställda mat.

Konferensgäster använder begreppet "specialkost" som ett sätt att utöka sina egna valmöjligheter när de är i en grupp de inte vill tillhöra. Om gästen formulerar ett önskemål i termer av en specialkost, kan den alltså få en à la carte-rätt tillagad åt sig. Många gäster går också i och ur dieter. Flera uppger i förväg att de är vegetarianer, men väl på plats kan de äta såväl kött och fisk som löjrom om det erbjuds.

En del gäster anger i sina egna önskemål att de kan äta ett visst slags kött men annars är vegetarianer. Dieter och specialkostbehov ska därför inte uppfattas som absoluta, inte heller som en sjukdom, utan många gäster går i och ur dem efter känsla och lust.

## Juridiska risker

### Skaderisker för gäster och prejudikat för felservering

Det kan finnas juridiska risker med att vara alltför tillmötesgående inför många olika slags specialkostönskemål. Skälet är att det kan drabba verkligt sjuka människor som av misstag blir serverade fel maträtter. Ett högt antal av olika slags specialkostgäster påverkar matlagningen, tallriksläggningen och serveringen. Detta eftersom konferensmatlagning bygger på standardiserade rätter tillverkade av en liten personalstyrka, i motsats till à la cartematlagningen med sina många valmöjligheter som görs av fler kockar och därmed har ett högre pris för gästen.

En köksmästare fälldes 2016 i Göta hovrätt för vållande av kroppsskada och dömdes till böter efter att en äggöverkänslig gäst fått i sig en kladdkaka med ägg i, trots att gästen försäkrats om att maträtten skulle vara äggfri. Ett företags välvilja att tillhandahålla många specialkostönskemål, och fler än man har personal till, kan innebära betydande personliga risker för en anställd köksmästare vid underbemanning eller ett ögonblicks ouppmärksamhet. Särskilt som grupp- och konferensbeställningars måltider alltid är prisberäknade för en mindre personalstyrka än om det hade varit en motsvarande mängd à la carte-gäster.

### Underlätta för de sjuka, men sjukdom används som argument för att få sitt matval

Företagarna är mycket positiva till att ge bra service till gäster med sjukdomar, allergier, intoleranser och andra medicinska tillstånd. Gästerna ska få en bra och god måltid när de besöker anläggningen. Men utöver de ganska få gäster som har verkliga sjukdomar beställs medicinskt motiverad specialkost även av andra. Då som uttryck för idéburna dieter.

### Nammärkning för att undvika felservering

På grund av GDPR-reglerna vill en del kunder inte uppge namn på personer som beställt specialkost. Det innebär ökad risk för felservering när en specialkostmaträtt inte har en namngiven mottagare, det är dessutom generande för personalen att gå omkring i matsalen och ropa efter en specialkosträtts ägare. Nammärkning och specialkostbeställning bör därför eftersträvas. I en policy eller riktlinje skulle kunna vara att restauranger säger nej till anonyma specialkostbeställningar eftersom det kan resultera i juridiska straff för kökspersonalen om en gäst äter fel mat.

För särskilt svåra allergier bör gästens tallrik plastas så att kontaminering förhindras eller så att tallriken inte tas av någon annan gäst om den står på en allmän buffé.

# Samband mellan specialkost och bransch

## Vanligare i offentlig sektor och idéorganisationer

Anställda i stora idéorganisationer som kyrkor, fackföreningar, bransch- och intresseorganisationer, Kooperationer och bostadsföreningar och de som arbetar i offentlig sektor, som kommunala grupper, länsstyrelser och akademiska universitetsgrupper önskar mest specialkost.

”Att ha många värderingar om sitt ätande ger intryck av att hänga ihop med om man väljer att arbeta på en idéburen arbetsplats eller i offentlig sektor.”

## Kvinnligt orienterade branscher önskar mer specialkost

Kvinnligt orienterade branscher, som universitet och kommuner, önskar specialkost i högre grad än manligt orienterade branscher, som verkstads- och skogsföretag och försvarsmakten.

## Färre kostönskemål i privata företag

Privata företag har färre specialkostönskemål, ofta endast någon enstaka procent som till exempel hos bank- och finansföretag. Detsamma gäller en privat grupp med pensionärer eller företagsveteraner. Grupper med äldre gäster (över 50–60 år, både män och kvinnor) har sällan några specialkostönskemål alls.

Det är inte rimligt att anta att vissa yrkesbranscher eller åldersgrupper har mer kostrelaterade sjukdomar som kräver medicinsk specialkost än andra. Och det vore märkligt om kostsjukdomar skulle vara vanligare på vissa arbetsplatser än på andra. Det rimliga är att kostsjukdomar är jämnt utspridda över befolkningen, med den skillnaden att barn har mer matallergier än vuxna.

## Specialkosten en värderingsburen matkultur

Den enda rimliga slutsatsen blir därför att förstå specialkosten i Sverige under det sena 2010-talet och det tidiga 2020-talet som en idé- och värderingsburen matkultur. Specialkost är helt enkelt oftare en idé än en sjukdom. Eftersom alla matstilar, som fransk mat, thailändskt och kinesiskt kök, också är idéburna och något som restaurangerna kan ta betalt för, kan man också dra slutsatsen att det går att ta betalt för den idéburna specialkosten. Det går även att ta betalt för den medicinskt önskade specialkosten eftersom gästen begär att få en maträtt som ska vara tillagad på ett särskilt sätt.

## Uppger sjukdom för att få idéburen mat

En rimlig och dyster slutsats är att det verkar finnas måltidsgäster som påstår sig ha kostrelaterade sjukdomar, allergier eller överkänsligheter för att få den idéburna maträtt eller måltid de vill ha för dagen. För företagen är det en servicemässig omöjlighet att begära in medicinska intyg på gästers sjukdom, och sedan ägna tid åt att utvärdera dessa, vilket dessutom kräver kunskap. Svenska restaurangföretag behöver därför bestämma sig för hur de ska förhålla sig till den idéburna specialkosten och den medicinska specialkosten.

## Behandla önskemål lika – ta ut ett annat pris

Denna studie förordar att behandla alla gästers önskemål lika och inte ifrågasätta eller utreda dem. Istället förordas att den gäst som vill ha en speciellt tillagad maträtt betalar ett annat pris för den än den gäst som köper det standarderbjudande som restaurangen ger till alla gäster.

# Underlätta med policy för specialkost

## Företagspolicy kan förbättra flödet i beställning, kök och matsal

Företagens största problem med specialkosten är att varubeställningen inte kan göras i tid. De som redan infört avgifter på sent anmäld specialkost har gjort det för att få bättre planering, arbetsmiljö och flöde i köket under service snarare än för att öka lönsamheten.

En specialkostpolicy kan hjälpa företag och de som arbetar med gruppbeställningar att få bättre förkunskap om sina gästgrupper. En policy som minskar specialkostbeställningarna eller prissätter dem så högt att företaget kan ta in extra kökspersonal för att tillverka dem, är eftersträvansvärt för konferensmåltidsföretagens lönsamhet. Ett sätt är att avgiftsbelägga specialkostönskemål som inkommer senare än fem dagar före ett konferenstillfälle. Regeln ansluter väl till de befintliga statliga avropsavtalen som har denna femdagarsregel. Denna studie visar att de som tar ut en avgift för annan mat som beställs under pågående service både kan minska antalet sent inkomna specialkostönskemål innan en konferens, och förstås även de servicepåverkande beställningar som sker i matsalen under pågående service.

En del i ett eget policyarbete är att undersöka om gästernas specialkostönskemål står i konflikt med värderingar som företaget har antagit om till exempel miljö, klimat och biologisk mångfald.

## Kommunicera specialkostpolicy tydligt för att undvika missnöje

Det finns dessvärre gäster som hotar att tala illa om restaurangen eller konferensanläggningen på restaurangbedömningsajter för att de inte får den maträtt som de inte beställt i förväg, men som de nu bestämt sig för att de vill ha. Det är därför viktigt att företagen tydligt och lättbegripligt kommunicerar sin specialkostpolicy på sin webbplats som en del i offertarbetet, till exempel genom kryssrutor som beställaren måste fylla i. Det är förstås också viktigt att den egna personalen är kunnig om policyn i detalj.

Gäster som får igenom sitt önskemål om en ny extrabeställd rätt under service, kan bli missnöjda om den nya rätten tar så lång tid att tillaga att gästen inte hinner äta upp den innan sällskapet återvänder till konferensen eller har kommit till nästa rätt i den förbeställda menyn. Förarbetet ser betydande nöjdhetsrisker med att både tillmötesgå och neka gästen annan mat än den som beställts.

## Nationella riktlinjer

En nationellt utformad samsyn om specialkost, precis som samsyn kring hur en förrätt skiljer sig från en varmrätt eller en hotellsäng från en konferensstol, skulle betyda mycket för branschen.

# 5/DEFINITION AV SPECIALKOST

Författaren ger ingen egen definition av begreppet "specialkost" utan använder för enkelhetens skull det för all slags mat som på något sätt är speciellt och avvikande hanterad. Det kan till exempel vara där recepturer i maträtter ändrats för att passa ihop gästers önskemål, rätter som tillpassas etiska, religiösa eller politiska ideal. Det kan också vara maträtter som på annat sätt avviker från den mat som huvuddelen av en gästgrupp äter. Specialkost är alltså en avvikelse till det som de flesta i en grupp äter, inte en maträttsstil eller typ av mat.

Några vedertagna definitioner följer nedan:

## **Normalkost**

Normalkost kan vanligen förstås som den mat som de flesta äter och som är normerande. Det är inte ett fast definierat begrepp utan ändras genom historien.

## **Specialkost i medicinskt sammanhang**

Specialkost/anpassad kost innebär i det medicinska sammanhanget en avvikelse från begreppen standardkost/normalkost.

Inom sjukvården definieras specialkost som en medicinsk kost som sätts ut för att få en patient att äta under olika sjukdomstillstånd som cancer, ätstörningar osv. Enligt Socialstyrelsens termbank är specialkost "kost som är anpassad till ett visst sjukdomstillstånd"<sup>1</sup>. Ordinationen specialkost/anpassad kost förutsätter därför en medicinsk diagnos. Utan medicinsk diagnos handlar ett kostönskemål inte om specialkost utan om preferens och egen önskan.

## **Specialkost i allmänna samtalet**

Begreppet specialkost används i det allmänna samtalet även för det som kallas anpassade måltider/anpassad kost, alltså då en individ som får tillpassad kost utan en medicinsk diagnos. Anpassningen kan göras av etiska, religiösa eller annat kulturellt skäl.

## **Specialkost inom skola**

### **Allergi och intolerans**

Inom förskola och skola kan begreppet specialkost användas synonymt med allergi- och intoleranskost, men också för den mat som barn med neuropsykiatriska diagnoser, till exempel inom autismspektrat, behöver för att äta. Då kallas specialkosten ibland för önskekost, även om det ordet är ett olämpligt ord då det ger intrycket av att inte vara diagnosbaserat utan tillkommit av barnets preferenser och lust för dagen.

### **Religiös kost**

Religiös kost, till exempel kosher- eller halalbehandlad, anses i skola/förskola inte tillhöra specialkostområdet utan är sådan mat som ska finnas tillgänglig varje dag i matsalarna. Vanligen sker det i form av ett vegetariskt alternativ eller att kosher- eller halalbehandlat kött eller fågel serveras. Det är dock ovanligt att skolor erbjuder koshermat.

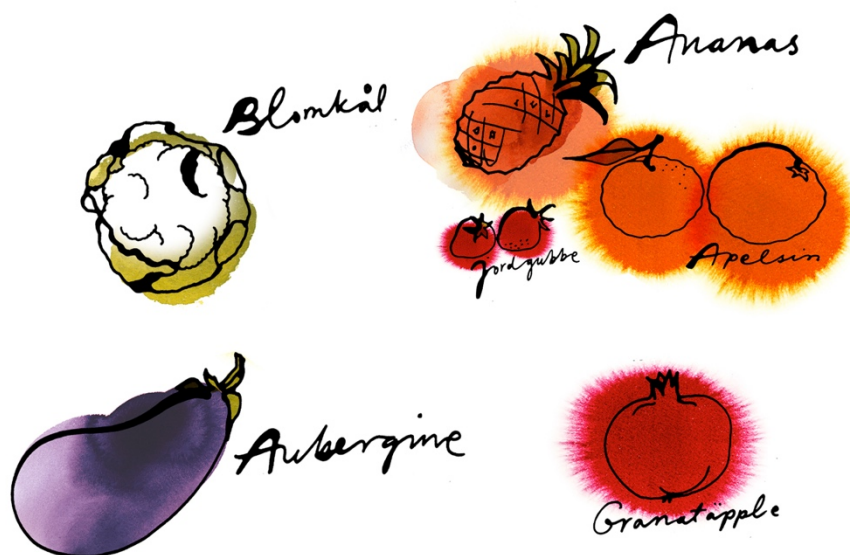
---

<sup>1</sup> Socialstyrelsen (2020). Definition av begreppet "specialkost".

## Ny specialkostpolicy inom skola – 80 rekommendationer

Kost & Näring, branschföreningen inom chefsfackförbundet Ledarna, tog våren 2020 fram en specialkostpolicy för skolområdet med 80 olika rekommendationer.<sup>2</sup> Syftet är att både ge kunskap om vad individen har rätt till och att diskutera vad som är en rimlig avvägning utifrån det offentliga uppdrag.

I policyn införs ett nytt begrepp, "anpassade måltider", för skolmaträtter som är kopplade till diskriminering och olika slags funktionsnedsättningar, som neuropsykiatriska funktionsvariationer, men också individuella etiska ställningstaganden om vad individen vill äta.<sup>3</sup> Begreppet "anpassade måltider" vidgas till att också innefatta etiska och ideologiska ställningstaganden. De menar att "anpassade måltider" ska jämföras med de specialkostbehov som föreligger för en individ vid sjukdom och för att förhindra diskriminering. Man sätter alltså likhetstecken mellan skäl som grundas på sjukdom och diskriminering, och de som kommer ur individens egen ideologi. Detta är en väsentlig förändring av matkulturens definitioner som för med sig att en matgäst inom det offentliga kan begära vilken maträtt som helst med motiveringen att önskemålet bygger på individens egenuppfunna värderingar.



---

<sup>2, 3</sup> Kost & Närings program för specialkost (2020). <https://www.kostochnaring.se/vart-arbete/forskola-skola/specialkost-anp-maltider/> Publicerat 13 februari 2020.

# 6/SPECIALKOST OCH DIETER IDAG

## Specialkost på restaurang i vår tid

Restaurangbranschens perspektiv på specialkost är att möta upp alla gästers önskemål i samband med medicinska diagnoser. I Astma- och Allergiförbundets och Visitas gemensamma restauranghandbok står att de flesta gäster med olika allergier, oavsett deras svårighetsgrad, kan välkomnas med speciallagad mat<sup>4</sup>.Handledningen betonar att det inte är svårt eller dyrt att laga sådan mat, och att det är viktigt att ha en positiv attityd till specialkostönskemål. Dessa råd har restaurangbranschen följt, men effekten blev en annan än man antog då ideologiska kostkrav kom att klumpas ihop med medicinska allergier. Det som i utgångspunkten var någon enstaka procent med specialkostönskemål är idag som mest uppe i 70 procent i en grupp.

Under 2010-talets andra hälft har det blivit standard att konferensanläggningar och restauranger i förväg frågar vilka gäster som har allergier eller vill ha specialkost. För gästerna har det som först var tänkt som ett positivt bemötande av medicinska diagnoser istället blivit en fråga om: Vad vill du personligen äta och vad gillar du? Svaret har dock inte avgivits som en ovillkorad önskan utan oftare förklarats som en allergi mot livsmedel man egentligen inte tycker om.

Resultatet av restaurangernas och allergirörelsens samarbete blev alltså tvärtom mot vad som förutspåddes. Den medicinska specialkosten kidnappades av samtidens individualitet och livsstilsdieter. På grund av sin stora omfattning har specialkosten blivit dyrbar för restaurangerna att bereda. Den har fört med sig att extra-personal anställs, att dyrbara råvaror köps in och ett högre matsvinn till följd av att de som sagt sig inte kunna äta de huvudsakligt erbjudna maträtterna ändå gör det. Den specialtillagade maten kastas då. Restaurangpersonalens positiva attityd till allergikosten får sig en knäck när gäster avvisar den specialtillagade måltid som köket förberett och istället äter den mat som man sagt sig inte kunna äta med hänvisning till att den ser så god ut och att medgästerna äter den.

Gäster med svåra allergier kan inte alltid särskiljas från de som använder allergiargumentet för en livsstilsdiet eller ett ogillande av ett livsmedel. För restaurangen kan det vara förenat med betydande svårigheter att hålla reda på en enskild gästs specialkost i en verksamhet som antingen är under- eller extrabemannad vid en stor konferensbeställning. Gäster som inte ska äta en viss maträtt har i några fall ändå fått denna rätt men dessvärre med svåra allergichocker som följd. Göta hovrätt fastställde 2016 att en felaktigt serverad maträtt som en gäst blev svårt sjuk av innebar straffrättsligt ansvar för köksmästaren eller kökschefen.<sup>5</sup> För många specialkost, rörigt i köket och underbemanning utgör idag en risk för en situation som kan komma att innebära ett straffrättsligt ansvar för en enskild medarbetare.

---

<sup>4</sup> Astma- och Allergiförbundet (2015).

<sup>5</sup> Göta hovrätt (2016), dom i mål B 170-16, 11 okt 2016.

# Allergi och intolerans

## Två procent vuxna har allergi eller intolerans

Alla slags allergier ökar världen över<sup>6</sup> och kommer sannolikt att fortsätta göra det. Cirka 17 av drygt 700 miljoner européer (cirka 2 procent) har någon form av intolerans eller allergi mot livsmedel.<sup>7</sup> Det är vanligare hos barn (cirka 5–8 procent) än hos vuxna (cirka 1–2 procent).<sup>8</sup>

## Allergi

Allergi beror på att kroppens normala försvar mot vissa ämnen inte fungerar som det ska. Immunförsvaret uppfattar ämnena som främmande. Varför en del blir allergiska vet man inte men ärftlighet spelar roll.<sup>9</sup>

## Intolerans

Vid en intolerans mot ett livsmedel är inte immunsystemet inblandat. Ett exempel är laktosintolerans som beror på att kroppen saknar ett enzym (laktas). Vid glutenintolerans (celiaki) tål inte personen proteinet gluten som finns i vete, råg och korn.

## Överkänslighet

Överkänslighet mot omfattar till exempel allergi, celiaki, laktosintolerans eller någon annan överkänslighetsreaktion. Cirka 15 procent av Sveriges befolkning lider av någon slags överkänslighet.<sup>10</sup>

En restaurang som i sin meny eller på ett anslag skriver ”fråga oss om allergener i maten” måste ha kunskap om skillnaden mellan allergi och intolerans.

## Formellt ansvar för information om allergen i mat

En restaurang ska enligt EU:s förordning kunna lämna muntlig eller skriftlig information om huruvida en maträtt innehåller någon av 14 allergener.<sup>11</sup>

- Spannmål, som innehåller gluten (vete, råg, korn, havre, spelt, dinkel, khorasanvete, kamut eller korsningar mellan dem)
- Kräftdjur (kräftor, räkor, krabba, hummer, langust)
- Ägg
- Fisk
- Jordnötter
- Sojaböner (edamameböner)
- Mjolk och mjolkprodukter (inklusive laktos)
- Nötter: Hasselnöt, valnöt, cashewnöt, pekannöt, paranöt, pistaschmandel, makadamianöt/Queenslandsnöt
- Selleri
- Senap
- Sesamfrö
- Svaveldioxid och sulfit i koncentrationer på mer än 10 mg/kg eller 10 mg/liter livsmedel
- Lupin

---

<sup>6</sup> Jankovic, V.V., Popov Raljic, J., Mitrovic, R.R., Velebit, B.M., Lakicevic, B.Z. and Milojevic, L.Z. (2019).  
<sup>7</sup> År 2019.

<sup>8</sup> Bujaka, J., and Riekstina-Dolge, R. (2019).

<sup>9</sup> Livsmedelsverket.

<sup>10</sup> Livsmedelsverket

<sup>11</sup> EU nr 1169/2011. Europaparlamentet och rådets förordning (EU) nr 1169/2011 om tillhandahållande av livsmedelsinformation till konsumenterna. Livsmedelsverket.



- Blötdjur (ostron, snäckor, musslor och bläckfisk)

Livsmedelslagstiftningen har skärpts för restauranger och tillverkare. Det är sedan 2019 möjligt att utdöma straff med böter och fängelsestraff upp till två år och sanktionsavgifter på upp till 100 000 kronor för allvarligare livsmedelsbrott.<sup>12</sup> Ett allvarligare brott kan vara felmärkning på förpackningar eller felaktig information och vilseledande om livsmedlets innehåll på restaurang. I lagen står att "en sanktionsavgift ska tas ut även om överträdelsen inte är uppsåtlig eller oaktsam".<sup>13</sup>

### **Inte diskriminering att inte få äta det man vill**

Det finns ingen rätt för en gäst att få den mat den vill på en restaurang, oavsett skäl. Diskriminering uppstår endast om gäster behandlas olika och att exkluderingen sker utifrån någon lagfäst diskrimineringsgrund.<sup>14</sup>

En vegetarisk restaurang har alltså ingen skyldighet att servera biff till en gäst som vill ha det, precis som en köttkrog inte behöver erbjuda vegetariska rätter. En restaurang behöver inte heller servera laktos- eller glutenfria rätter, men måste kunna informera om vilka rätter som innehåller laktos, gluten eller någon annan av allergenerna i EU-förordningen.

Rätten till specialkost i den offentliga måltiden, särskilt i skola och förskola, är annorlunda och klargörs av Livsmedelsverket: "Laglig rätt till specialkost har man [...] om önskemålet har samband med någon av de sju diskrimineringsgrunder som har fastställts i diskrimineringslagen (bland annat religion eller annan trosuppfattning och funktionsnedsättning)."

Livsmedelsverket gör följande tillägg: "Vad gäller önskemål om specialkost av annan orsak än diskrimineringsgrund och allergi/överkänslighet finns inget krav på att förskolan/skolan måste tillmötesgå dessa. Det kan till exempel gälla anpassade kost av etiska motiv eller så kallade livsstilsdieter."<sup>16</sup>

Livsmedelsverket sätter alltså likhetstecken mellan specialkost av medicinska skäl och specialkost som är kopplad till diskrimineringskäl.

Det finns inga krav på en privat restaurang att servera särskild mat för att matcha en gästs etiska, ideologiska eller politiska uppfattning eller att servera livsmedel som ingår i hälsodieter. Om alla restauranggäster behandlas lika, till exempel erbjuds likadan mat, men gästen inte vill äta av den, är det inte diskriminering. Det är stor skillnad mellan "skyldighet att upplysa om maträttens innehåll" och "skyldighet att servera den maträtt som gästen vill ha". En restauranggäst som oavsett skäl avstår från restaurangens generella erbjudande är inte diskriminerad.

### **Motstridiga definitioner av dieter skapar restaurangproblem**

Dietbegreppen är inte definierade. En diet, utanför det strikta medicinska sammanhanget, är inget annat än en personligt eller gruppvis gjord definition som inte har några krav på att vara konsistent eller fast, utan som kan innehålla alla de avsteg som en individ eller grupp tycker sig vilja göra. Individerna kan också göra avsteg av praktiska skäl, av lustskäl eller grundat på sina egna tolkningar om vad dieten innebär.

---

<sup>12</sup> Livsmedelslag, prop. 2017/18:165 "Effektiva sanktioner i livsmedelskedjan".

<sup>13</sup> Livsmedelslag, prop. 2017/18:165, 30 b §.

<sup>14</sup> Diskrimineringslagen (2008:567) förbjuder diskriminering som har samband med: kön, könsöverskridande identitet eller uttryck etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning kopplad till de fem världsreligionerna, funktionsnedsättning, sexuell läggning samt ålder.

I svensk matkultur finns föreställningen att man kan "synda" med mat och dryck. Det betyder att man kan avvika från en diet man följer om något ser extra gott ut. Det gör att en hård diet kan luckras upp i kanten av individen om hon känner för det.

### **Både vegetarian och ätare av animaliskt – samtidigt**

I de undersökta specialkostlistorna finns vegetariska dietdefinitioner där gästen både är vegetarian och ätare av animaliskt protein samtidigt. Så här skriver några av gästerna i sin specialkostbeställning:

- "Veg men äter lax
- "Vegetarian men äter fisk"
- "Vegetariskt, ej kött men äter fisk, skaldjur, ägg och mjölkprodukter
- "Kött ok om svenskt, annars vegetarian"
- "Ej kött eller fågel. Fisk eller vegetariskt är ok"

Vegetariskt används här som begrepp för att beskriva en maträttsstil snarare än en ideologisk uppfattning om att inte äta djur eller att äta en växtbaserad kost. För restaurangföretagen är det viktigt att inte blanda sig i gästernas dietdefinitioner utan istället ha ett eget tydligt lättförståeligt erbjudande. Det är lika viktigt att tydligt tala om var man drar gränsen mot den specialkost man inte har kunskap om hur den tillagas som att dra gränser mot den specialkost som går emot företagets egen etiska profil.

### **Otydliga definitioner av vegetariskt och veganskt**

Skillnaden mellan vad gäster definierar som till exempel vegetariskt och veganskt är stor. EU-förordningen utgår från det kulturellt definierande begreppet "vedertagen beteckning" – beteckning som är accepterad som livsmedlets beteckning av konsumenterna i den medlemsstat där livsmedlet saluförs".<sup>15</sup> Den innebär att som konsumenterna tycker idag, så blir det också. Ändrar sig det vedertagna hos konsumenten imorgon kan något annat bli vedertaget. Detta skulle felaktigt kunna ses som att livsmedelsmyndigheterna uppmuntrar till vindflöjelbeteende och att följa alla konsumenternas egenpåhittade definitioner. Inget kan dock vara mer fel, det är precis tvärtom. EU vill ha bestämda definitioner som är lika i alla medlemsländer. Det är så konkurrensen inom och mellan länder blir likvärdig. För EU är det därför viktigt att inte restauranggäster och konsumenter vilseleds av en produkt eller tjänsts beskrivning, och man skriver därför: "Om det i märkningen av ett livsmedel framgår att det är vegetabiliskt, vegetariskt eller liknande kan det i många fall anses som vilseledande om en ingrediens, inklusive tillsatser och aromer, av animaliskt ursprung ingår i livsmedlet."<sup>16</sup>

Det är alltså vilseledande att ha ett animaliskt protein i en vegetarisk rätt. Livsmedelsverket förtydligar vad som gäller för köttprodukter av olika slag i en vegetarisk rätt: "Begreppet vegetarisk behöver inte anses vara vilseledande när en pizza med ost betecknas som vegetarisk, eftersom det är allmänt vedertaget i Sverige att lakto-vegetariska pizzor på restaurang även säljs utan hänvisning till närvaron av ost. I andra fall, då mjölk eller ägg ingår i livsmedel som i övrigt är fria från animaliska ingredienser, kan begrepp såsom laktovegetarisk respektive ovovegetarisk

---

<sup>15</sup> EU nr 1169/2011. Europaparlamentet och rådets förordning (EU) nr 1169/2011 om tillhandahållande av livsmedelsinformation till konsumenterna.

<sup>16</sup> Livsmedelsverkets vägledning till Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1169/2011 om tillhandahållande av livsmedelsinformation till konsumenterna och Livsmedelsverkets föreskrifter (LIVSFS 2014:4) om livsmedelsinformation.

användas istället för enbart vegetarisk, för att konsumenter inte ska riskera att vilseledas.<sup>17</sup>

Det är alltså acceptabelt och lagligt att kalla en pizza utan kött och fisk, men med ost för vegetarisk. Men om det ingår ägg eller mjölk i en växtbaserad maträtt ska begrepp som lakto-ovo-vegetarisk, laktovegetarisk respektive ovo-vegetarisk användas för att inte vilseleda gästen och konsumenten. Det är därför viktigt att restaurangen inte blandar ihop vegetariskt med veganskt, eftersom vegetariskt av vissa konsumenter uppfattas som att man kan äta mjölk från köttdjur, ägg från höns eller animalisk ost.

EU-kommissionen ska ta fram ytterligare bestämmelser om ett livsmedels lämplighet för vegetarianer eller veganer. Följer EU det man hittills bestämt så anses det vilseledande om ett vegetabiliskt livsmedel innehåller animaliska produkter. Av det kan man dra slutsatsen att restauranger inte ska kalla en maträtt för vegetarisk om den innehåller livsmedel som kommer från djur, till exempel ost, smör och mjölk.

### Få felserveringsfall i Visitas ansvarsnämnd

Under 2015 till 2019 (november) har Visitas ansvarsnämnd hanterat fyra ärenden som kan kopplas till området special- och allergikost, och där restauranggäster sökt ersättning för olika slags felserveringar. Fyra fall på lika många år är mycket litet med tanke på de miljontals maträtter som branschen serverar under en enda vecka. I ett av fallen medgav ansvarsnämnden ersättning. Studien visar att det förekommer mer ofta, men att kompensation för felserveringar löses direkt på plats. Hur vanligt felserveringar är har inte gått att kartlägga. Ibland hanterar företagets försäkringsbolag ersättningsanspråken från en felserverad gäst.

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) och Konsumentverket (KOV) kan också ta emot och bedöma anmälningar om matrelaterade felserveringar. De har inga ärenden vid svenska hotell- och restauranganläggningar under 2015 till november 2019. Under 2010–2020 har endast ett fall av felservering hamnat i allmän domstol (kladdkakemålet i Göta hovrätt 2016).<sup>18</sup>

### IACC:s specialkostpolicy

International Association of Conference Centers (IACC) har tagit fram en vägledning och "Guide för hantering av konferensdeltagares specialdieter"<sup>19</sup>. Den går igenom olika kosthållningar av medicinsk, kulturell och religiös art och vad de innebär, samt betonar att det är skillnad på allergier och gästernas personliga preferenser. IACC:s råd innehåller inga detaljerade förslag utan är mer ett resonemang om hur man kan tänka kring specialkostbeställningar. Organisationen uppmanar konferensanläggningarna att noggrant samla information från sina kunder om vilken specialkost de har önskemål om och ger följande förslag till hur specialkostfrågan kan hanteras:

- Ställ inte öppna frågor om specialkost – sjukdomar, allergier och ogillande hamnar då i samma kategori
- Tillmötesgå hälsorelaterade specialdieter
- Preferensdieter – välj att hantera dem mot extra avgift eller tillgodose allt
- Kommunicera extremt tydligt i förväg vad som gäller

---

<sup>17</sup> Livsmedelsverkets vägledning till Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1169/2011 om tillhandahållande av livsmedelsinformation till konsumenterna och Livsmedelsverkets föreskrifter (LIVSFS 2014:4) om livsmedelsinformation.

<sup>18</sup> Göta hovrätt (2016), dom i mål B 170-16, 11 okt 2016.

<sup>19</sup> Publiceringsåret är oklart men sannolikt är det 2018.

Råden innebär att om en gäst uttrycker att dennes kostönskemål är baserat på ett kroppsligt välbefinnande är det att anse som ett hälsoönskemål. Vad som är hälsa framgår dock inte av målsättningarna. I sina råd diskuterar inte IACC heller att det finns gäster som säger att de har allergier eller som på annat sätt utger sig för att ha en kostrelaterad sjukdom, fast det egentligen är en icke hälsorelaterad maträttspreferens som gästen uttrycker.

## Statliga avropsavtal gör allergi av matogillande och hälsoideal

Många konferensanläggningar har statliga avrops- eller ramavtal om vad som ska ingå vid upphandlade konferenser. Det innebär att vissa konferensmåltidsföretag utlovar att en viss typ av service för ett givet pris ska ingå, men att också särskilda måltidsinnehåll kan förekomma. För att staten ska boka en konferens måste konferensanläggningen följa avtalets villkor. Avtalstexterna om vilka maträtter konferensanläggningen ska erbjuda formuleras på ett standardiserat sätt: "Anläggningen ska kunna erbjuda följande specialkost om den beställs senast fem dagar innan konferensen: vegetarisk, glutenfri, laktosfri och allergianpassad kost."<sup>20</sup>

Genom att staten inte formulerar att det behövs en medicinsk diagnos eller ett intyg för att konferensgästerna ska ha rätt att få beställa specialkost, måste konferensanläggningen alltid vara beredd att erbjuda minst fem rätter i en måltid: 1) Sin egen valda maträtt, 2) vegetarisk kost, 3) glutenfri kost, 4) laktosfri kost och 5) allergifri kost. Då inte heller allergikost är någon bestämd form av mat kan gästen beställa vilken maträtt som helst med hänvisning till att hon har en allergi, och då måste konferensanläggningen tillaga och servera den. Notera dock att staten inte förbjuder att ta extra betalt för specialkosten, om det är kommunicerat vid upphandlingen. Utifrån denna studie går inte att dra slutsatsen att statliga avropsavtal genererar mer specialkostbeställningar än privata. Det är dock vanligare att de offentliga kunderna beställer mer specialkost.

Hotell- och restaurangbranschens samarbetsorganisationer och fack kan behöva överväga hur man ska hjälpa medlemmar som upplever att de sitter fast i ofördelaktiga avtal, och bistå dem i kommande omförhandlingar med staten som ska göras när de rådande avtalen går ut 2021.

---

<sup>20</sup> Kammarkollegiets avropsavtal för konferenser och måltider (2020).

# 7 / BRANSCHEN BERÄTTAR

## Chefer och ägare – att hantera specialkost

I studien intervjuas 19 verksamhetsledare i 11 måltidsföretag. Samtliga intervjuade chefer säger att de får många specialkostönskemål från sina gäster, och att olika kunder har olika stor mängd önskemål. Det finns ingen samsyn i vad specialkost är. De menar att begreppet ibland syftar på alla slags avvikelser från en generell gruppbeställning, ibland på gästerna med medicinska diagnoser.

### Ingen branschenighet om vad specialkost är

Vid konferenser och andra gruppbeställningar ber ofta en konferensarrangör sina gäster att anmäla specialkostönskemål eller allergier. Ibland samlar arrangören in önskemålen, ibland skickas de direkt till företaget som gör sammanställningen. Genom att formulera frågan på ett uppfostrande sätt uppmuntras gästen till att tänka efter vad man inte tål, som ibland också blir till vad man inte gillar.

En av de intervjuade berättade att restaurangen vid ett tillfälle hade tagit fram en meny som passade alla specialkostönskemål som gästgruppen hade uttryckt i förväg. Man erbjöd en lammrätt som skulle passa alla. Efter att menyförslaget hade gått ut återkom beställaren och sa att det nu var några gäster som hade lammköttallergi. Det som hänt var sannolikt att några gäster som inte tyckte om just lammkött hade gjort om den preferensen till en allergi. Specialkostfrågan får alltså samma funktion som när man ställs inför en à la carte-matsedel, eller när man handlar i sin lokala livsmedelsbutik: Vad är jag sugen på idag? Vad gillar jag? Vad har jag svårt för?

### Lönsamheten och kostnaden för specialkosten har två sidor

De intervjuade fick reflektera över frågan: "Är specialkosten bara en kostnad eller kan den vara lönsam?"

En VD för ett restaurangföretag säger:

"Specialkostbeställningarna ökar visserligen matlagningen och därmed personalkostnaden, men samtidigt sjunker råvarukostnaden för en hel del vegetarisk mat då det animaliska proteinet uteblir. En kostnadsdrivande faktor som är osynlig är att personaltimmarna kan öka då en beställning med mycket specialkost tar lång tid att stämma av med kunden så att den blir korrekt, och det kan bli mycket långa e-mejlkedjor som utväxlas under lång tid."

### Restaurangpersonalen får agera ställföreträdande värd

En konferensbeställare som är måltidens värdperson överlåter av konflikträdsla i hög grad till konferensanläggningen att ta specialkostkonflikten med gästen. I en beställning skriver en kund från offentlig sektor: "Endast bordsvatten ingår – önskar deltagarna något annat får dom betala det själva – snällt om ni meddelar det vid bordet".

"Ni" betyder här att restaurangpersonalen ska göra det som måltidens värd borde göra. En intervjuad berättar att det förekommer att offentlig sektors gäster har en avsiktligt otydlig kommunikation med sina gäster och inte vill ta ställning om specialkostönskemålen för att slippa interna konflikter. Man skickar gärna över gästernas önskemål till restaurangen som får reda ut och mejla de enskilda gästerna. Flera uppger att privata företags värdpersoner i högre grad tidigt talar om för sina

gäster vad man kan och inte kan beställa, samt när det inte är möjligt att inkomma med flera önskemål.

## Gäster går i och ur sin diet

Mat är ett starkt medel för att skapa kulturell gemenskap. Gäster som beställt en viss specialkost kan ändra sig vid måltiden och då välja att äta sådan mat som resten av sällskapet äter, med hänvisning till att det ser gott ut eller att de kan äta litet av produkten.

En uppger att löjrom ibland äts av både vegetarianer och veganer och att laktos-intoleranta kan göra ett undantag för dessertglassen. En annan svarar att en gäst som under lunchen och middagen beställt LCHF-kost senare på kvällen sågs i baren drickandes gin och tonic, en mycket kolhydratrik dryck.

Dieter ska därför inte uppfattas som absoluta. Tvärtom. För samtidsgästen är de både kompromiss- och förhandlingsbara. Gästen kan gå i och ur dem, särskilt när någon annan lagar maten. Detta gör det problematiskt för gäster som har medicinska kostbehov då det inte går att urskilja dem från de som har livsstilsdieter. Livsstilsdietärarna, som mer lättfärdigt tar på sig en ideologisk diet, gör det också svårt för konferensmåltidsföretagen att skilja dem från de gäster som av etisk övertygelse konsekvent följer en ideologisk diet. En beskriver fenomenet med begreppet "varannandagsvegan", alltså att gästen följer en ideologisk diet utifrån lust och infall dag för dag och menar att restaurangen får anpassa sig.

## Företagens önskemål om specialkostpolicy

Det sju saker som står högst på konferensmåltidsföretagens önskelista för en specialkostpolicy till gagn för deras unika verksamhet är:<sup>21</sup>

1. Få reda på specialkosten i förväg så att man kan beställa varor och planera personalschemat. Ju mer man vet i förväg om gästen, desto enklare att lösa problemen.
2. Få bort sådana specialkostbeställningar som görs av gästen vid ankomst eller när hon sitter i matsalen och ska äta. Det stör servicen och köksarbetet.
3. Tillaga ett antal maträtter utan de allergener som är upptagna på Livsmedelsverkets allergenlista så att de verkligt sjuka allergigästerna också kan få något att äta.
4. Bli av med livsstilsdieterna men hjälpa de som är medicinskt sjuka.
5. Få ekonomisk täckning för den extra personalkostnaden i planeringen, matlagningen och serveringen.
6. Få branschgemensamma råd och riktlinjer som gör att man kan stå för ett resonemang gentemot kunden.
7. Kunna utveckla företagspolicy som baseras på att de beställare som vill ha en omfattande specialkostservice också betalar för den.

---

<sup>21</sup> Svaren redigerade av författaren.

## Restauranganställda – att hantera specialkost

I studien har 76 medlemmar i Hotell- och Restaurangfacket svarat på en enkät. De menar att det mest problematiska är att specialkosten påverkar den ekonomiska lönsamheten eftersom det är svårt att planera kökets inköp och blir svinn när specialtillagade maträtter inte äts upp. Rädslan för felservering är betydande, så också att alla gäster får sämre service av specialkostgästernas många individuella önskemål som tar fokus från den kollektiva servicen.



De ombads rangordna nio påståenden från 1) det som är mest besvärligt med specialkostönskemålen till 9) det som är minst besvärligt. Här redovisas samtliga svar från det mest till det minst besvärliga:

1. Svårt att planera inköpen till matlagningen.
2. Irriterad över att gäster plötsligt äter mat som de sa att de inte kunde äta.
3. Rädd att servera mat som kan bli fel eller livshotande.
4. Svårt att hålla koll på var specialkostgästerna sitter i matsalen.
5. Svårt att laga specialkostmaten bra.
6. Specialkosten tar fokus från servicen.
7. Mycket stresskonflikter mellan personalgrupper under service.
8. Svårt att göra bordsplaceringen.
9. Specialkosten tar bort arbetsglädjen.

## Offerter in blanco – men inte alltid ett problem

Restaurangföretagen ger vanligen sina offerter i förväg, innan de vet hur mycket specialkost gästgruppen kommer att beställa. Specialkostens omfattning påverkar personalbemanning, varuinköp, matsalens planering och i förlängningen lönsamheten. HRF:s medlemmar tillfrågades om man på arbetsplatsen gav kundofferter på gruppbeställningar innan eller efter att konferensmåltidsföretaget vet hur mycket specialkost beställningen kommer att innehålla. 80 procent svarade att företaget gav offerten utan att veta specialkostens omfattning. Siffran är överraskande stor.

En av tidigare intervjuade vd:arna ger en beskrivning som kan förklara varför konferensföretagen inte tar reda på specialkostomfattningen i förväg: ”I en konferens totala pris står konferenslokalerna och rummen för den största delen av intäkten, det är där vinsten finns, medan konferensmaten inte står för mer än cirka 25 procent av konferenspriset. Därför förorsakar inte specialkostbeställningarna en så stor ekonomisk förlust utan är mer till ett besvär för kök och matsal.”

## Planeringskostnaden för specialmaten

De svarande uppger att de lägger ned från någon enstaka timme till flera timmar i veckan på planering av en enskild gruppbeställnings specialmat. Tidsåtgången för arbetet beror förstås på gruppens storlek och hur omfattande specialkostönskemålet är. 65 procent svarar att specialkostplaneringen tog någon enstaka timme mer i veckan än för en grupp som önskar en gemensam meny, 30 procent att det tog några timmar mer i veckan och 5 procent att de lade ned 10–15 timmar i veckan på specialkostplanering.

Det är alltså möjligt att kostnadsberäkna arbetstiden för specialkosten och därmed hur den påverkar lönsamheten för restaurangföretaget. På frågan om man tyckte att specialkosten skulle kosta mer än andra maträtter svarade 57 procent att den skulle kosta lika mycket och 36 procent tyckte att den skulle kosta mer.

## Felserveringar inte ovanligt – och kostar pengar

På en fråga om man själv eller någon kollega någon gång hade felserverat en gäst, till exempel inte givit den specialkost som en gäst beställt eller givit gästen en rätt med allergiframkallande innehåll svarade 58 procent att de hade varit med om det vid något tillfälle.

På följdfrågan om man kompenserat en gäst för felserveringen svarade 33 procent ja. Kompensationen var vanligen i form av värdecheckar, avdrag på notan eller vid enstaka tillfällen hela måltidskostnaden återbetalad. 84 procent berättade att de någon gång mött irritation från konferensgäster som inte fått beställd specialkost.

## Specialkostkunskapen är god men kreativiteten haltar

Tre av fyra (75 procent) uppgav att de hade god kunskap om specialkostens tillagning och servering. Den kunskap man uttrycker brist på är praktisk matlagingskunskap för hur specialkosträtter ska tillagas (17 procent önskar mer) men också att hitta på kreativa rätter som gör gästerna nöjda (7 procent önskar det).



## Framtidens specialkost – hur kan du tänka dig den?

På frågan om vilka specialkostmåltider man ska servera på arbetsplatsen blev svaren:

- Medicinsk kost och allergikost som gluten- och laktosfri, 25 procent instämmer
- Vegetarisk kost (endast vegetabilier), 17 procent instämmer
- All slags specialkost, 17 procent instämmer
- Lakto-ovo-vegetarisk kost (mjölk-ägg-vegetabilier), 16 procent instämmer
- Vegansk kost (endast vegetabilier, ej honung, ej gelatin), 15 procent instämmer
- Religiös specialkost (till exempel kosher/halal), 8 procent instämmer
- Livsstilsdieter (som LCHF), 2 procent instämmer

## Vem har mest och minst specialkostönskemål?

De svarande fick möjlighet att i fritext besvara frågan: "Vilka gäster har mest specialkostönskemål enligt din erfarenhet?" Utifrån svaren framträder följande bild:

- Svenska kvinnor under 40–45 år (38 svarande)
- Anställda i offentlig sektor på universitet, sjukhus och inom vården, regioner, skolor, barnstugor, stadsdelsförvaltningar, men också universitetsstudenter (32 svarande)
- Kvinnor från större städer (11 svarande)

I fritextsvar skriver de om de gäster som önskar mest specialkost:

- "Grupper från kommun och landsting brukar ha flest specialkost. Både de som är vanliga som laktosfritt, vegetarisk, nötfritt. Men även det som är mer ovanligt, långa listor med korsallergier och till exempel luftburen fiskallergi och varannandags-vegan."
- "PR- och AD-människor, sådana med lite "moderna" kontorsyrken. De är medvetna, men oftast är de har de [sic!] ingen överkänslighet på riktigt, utan de är glutenintoleranta et cetera eftersom det är "inne" att vara det. Om vi har buffé och vet i förväg hur många som anmält specialkost; när väl buffén är framdukad är det aldrig så många i antal som äter av specialkosten som det är föränmält."
- "Fler kvinnor än män. Oftast yngre/medelålders. Mycket specialkost från de som arbetar på universitet, kommuner och statliga arbetsplatser."
- "Sjukhus, universitet, mycket specialkost inom vård. Man vet direkt att man kommer få mycket specialkost inom denna sektor, än till exempel friluftsliv-personal."
- "Mest kvinnor i blandade åldrar, möjligtvis mer storstad än landsbygd. Alltid mest från offentlig sektor."

Minst specialkost har, enligt de svarande, gäster inom följande kategorier:

- Landsbygdsboende (13 svarande)
- Utländska gäster (6 svarande)
- Äldre män (6 svarande)

Några av de svarande i sina fritextsvar om de gäster som har minst specialkost:

- "Arbetare som kommer från utlandet har ALDRIG önskemål om specialkost."
- "Äldre herrar har oftast ingen specialkost."

## Specialkostens omfattning skäl för att byta yrke

På frågan om de anställda någon gång funderat på att byta yrke på grund av specialkostbeställningarnas omfattning svarade 16 av 76 (21 procent) att de någon gång

kanske tänkt den tanken. Två personer (3 procent) uppgav att de just nu planerar ett yrkesbyte på grund av specialkostbeställningarnas omfattning.

## Balans mellan specialkostgästen, köket och servisen

Vilket skulle vara det bästa sättet att skapa en bra balans mellan kökets kreativa arbete, matsalspersonalens servicesituation och en nöjd specialkostätande gäst? Bland de många och inte sällan långa svaren framträder en bild av hur branschens anställda ser på situationen och hur den kan förbättras.<sup>22</sup>

- Specialkost måste handla om allergier och medicinska överkänsligheter. Dieter och ogillande av maträtter ska inte vara specialkost, utan en fråga om maträttstil och preferens som man kan ta betalt för.
- Förbeställningen från gäst av sin specialmaträtt är ett problem när den görs alltför nära måltiden, inte annars. Sena beställningar påverkar planering, inköp, bemanning och servering.
- Förtydliga vad restaurangen erbjuder och begränsa antalet önskemål man kan utföra.
- Erbjud gästerna maträttsalternativ men till högre pris för att både minska specialkostens och öka dess lönsamhet.
- Kökets kreativitet påverkas negativt av att det är specialkostgästen som detaljstyr vad kockarnas ska laga.
- Köket har tagit bort rätter som innehåller laktos och gluten, eller har dubbla sås- uppsättningar både med och utan laktos och gluten.
- Gör specialkostgästerna synliga för servisen. Specialkostens ansvar är gästens ansvar.
- Ha en extraavgift för specialkost vid bröllop, men ej för konferenser.
- Kunden i form av konferens- eller måltidsbokaren är inte alltid på plats och agerar värd för sina gäster, utan överlåter värdskapet på konferensanläggningens personal.
- Många kök och servispersonal tycker att specialkostens är en rolig utmaning.

Några citat som belyser hur några av de svarande resonerat:

”Det vi testat göra på senare tid är att begära kontaktinformation till svårt allergiska personer som ska äta av vår mat under en konferens så att kockarna själva får prata med personen ifråga, så att ingen information förloras på vägen. Det funkar jättebra och gästen känner sig väl omhändertagen och viktig.”

”Viktigt att få veta i tid och inte när gäster står vid lunchserveringen och frågar om specialkost. Svårt ibland när den som bokar konferensen inte har koll på sina kollegors olika allergier.”

”Det känns inte ens som om hälften av dem som anmäler specialkost är intresserade av att hämta ut det som de beställt. Bästa balansen vore om de som har en allergi verkligen såg till att de hämtade ut sin mat. Så vi slapp laga massor av extraportioner varje dag som vi sedan får slänga.”

---

<sup>22</sup> Svaren redigerade av författaren.

# Gäster och specialkost

Åtta av de elva konferensmåltidsföretag har lämnat in analyserbara detaljuppgifter på hur många måltider och hur mycket specialkost de serverade till sina gäster under en normalvecka hösten 2019 eller vårvintern 2020. Materialet representerar 155 måltider under veckan för 4 994 gäster. Den största måltiden hade 210 gäster och den minsta två. Genomsnittet var 35 gäster i en och samma måltid.

## Specialkost vid 155 måltider för 4 994 gäster

### Arbetsplatsens typ och mängden specialkost hänger nära samman

Olika konferenskunder beställer olika mängd specialkost. Skillnaden varierar mellan branscher, organisationsformer, kön på gästerna och åldersgrupper. Kort sagt: Arbetsplatsens typ och mängden specialkost hänger intimt samman med varandra. Några av köksmästarna berättar att de redan på förhand kan säga hur stor procentandel specialkosten kommer att vara i en konferensgrupp beroende på om den kommer från privat verksamhet eller offentlig sektor, trots att gruppen ännu inte lämnat in sin specialkostbeställning.

Kön och ålder har inte undersökts specifikt i gruppbeställningarna och uppgifter om dessa kan inte beläggas statistiskt. Däremot finns kön- och åldersaspekter med i enkät- och intervju svaren.

De 155 grupp måltiderna har klassificerats i fyra kategorier utifrån vilken bransch måltidsgästerna representerar:

**Privat sektor:** byggföretag, arkitektkontor, grossistföretag med flera, 73 måltider eller 47 procent

**Offentlig sektor:** universitet, kommuner, regioner, stat, skola, vård, omsorg med flera, 31 måltider eller 20 procent

**Idéorganisationer:** fackföreningar, politiska partier, Kooperationer, bransch- och intresseorganisationer, kyrkor med flera, 37 måltider eller 24 procent

**Privatpersonsgrupper:** små idrottsföreningar och enskilda gäster, exempelvis en 70-årsmiddag, 14 måltider eller 9 procent

Av de detaljundersökta 155 måltiderna hade 33,5 procent inga specialkostönskemål vilket innebär att cirka en tredjedel av alla undersökta måltider är helt specialkostfria. Ett restaurangföretag kan alltså räkna med att i två av tre måltider (66,4 procent) kommer man att behöva tillaga någon form av specialkost. Skillnaderna mellan privat sektor och idéorganisationer är mycket stora; 50 procent av de privata företagens konferensmåltider kräver specialkostmatlagning, medan mer än 90 procent av idéorganisationernas måltider gör det.

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Måltider totalt antal	Måltider med något specialkostönskemål, antal	Måltider med något specialkostönskemål, procent
Gäster privata sektorns företag	73	37	50,7
Gäster offentliga sektorns verksamheter	31	25	80,6
Gäster idéorganisationer	37	34	91,9
Gäster privatpersonsgupper	14	7	50,0
<b>Totalt</b>	<b>155</b>	<b>103</b>	<b>66,4</b>

Tabell 1. Mängd specialkost i olika organisationskategorier.

Specialkostönskemålen i varje måltid har klassificerats efter tolv specialkostgrupper och därefter efter antalet gäster som önskar den specialkosten ifråga.

- Önskar glutenfritt
- Önskar laktosfritt
- Önskar vegetariskt
- Önskar veganskt
- Nej till fläsk
- Nej till rött kött
- Nej till fisk
- Nej till skaldjur
- Nej till nötter/mandel
- Önskar diabeteskost
- Önskar övrig specialkost
- Önskar multipel specialkost (fler än två önskemål)

## Glutenfritt (celiaki) mer vanligt än normalt

Enligt Livsmedelsverket har omkring 2 procent av den svenska befolkningen diagnosen celiaki (glutenintolerans).<sup>23</sup> Det innebär att i ett sällskap bestående av 100 gäster kan man förvänta sig att 0 till 4 personer är glutenintoleranta. I det undersökta materialet som omfattar totalt 5 755 gäster har 3,3 procent av gästerna angivit att de är glutenintoleranta och har sjukdomen celiaki (188 stycken). Det är något mer än normalt för befolkningen i stort. För de åtta undersökta företagens specialkostlistor blir utfallet:

<sup>23</sup> Livsmedelsverket (2016).

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Glutenfritt önskemål antal	Glutenfritt önskemål procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	31	1,35
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	19	1,42
Gäster idéorganisationer	878	47	5,35
Gäster privatpersonsgupper	373	9	2,41
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>106</b>	<b>2,17</b>

Tabell 2. Mängd glutenfritt i olika organisationskategorier.

### Glutenfritt dubbelt så vanligt i idéburna organisationer

Det är mer än dubbelt så vanligt att gäster från idéorganisationer har celiaki och önskemål om glutenfri kost, och mer än dubbelt så vanligt jämfört med hela Sverige i genomsnitt. Flest glutenintoleranta, 12 respektive 11 procent återfanns i gästgrupp från en kyrka och ett universitet.

En orimlig slutsats av denna siffra är att risken för att ha celiaki eller att drabbas av sjukdomen ökar om man arbetar i en idéorganisation som en kyrka eller ett universitet. En annan osannolik slutsats är att det är vanligare att celiakidrabbade personer deltar i gruppbeställda måltider som arrangeras av idéorganisationer. En något mer sannolik slutsats är att gäster som säger sig ha celiaki istället har självdiagnostiserat sig eller tycker att glutenfritt har kroppsfördelar för dem. En gäst skriver till konferensmåltidsföretaget inför sitt besök:

”Tre personer glutenintoleranta (konstaterad celiaki så vi tillhör inte dem som bara undviker det utan vi blir sjuka).”

Citatet berättar om att verkligt sjuka människor kan känna en trötthet inför sina medmänniskor som använder deras sjukdom för att nå fördelar. Varför människor ger sig själva en sjukdomsdiagnos kan man spekulera om. Kanske ger det dem en slags fördel i yrkessammanhanget de verkar i.

### Individens kostvanor utgör relationer

Det är känt i forskningen att individens kostvanor (alltså det som är matkulturen) i sig utgör en relation till andra människor som partner, barn, kollegor, arbetsgivare, vänner, familj och släkt. Vi äter alla det som skapar bra relationer, hemma och på jobbet. Att själv få uttrycka ett specialkostbehov och göra en sjukdomsvinst ger dock intryck av att vara viktigare för de som arbetar i idéorganisationer än för de som arbetar privat.

### Specialkost kan ge inflytande i offentlig eller idéorganisation

Kanske kan specialkostönskemålet utgöra en form av arbetsgivarpåverkan, något som kan vara viktigare i offentlig sektor och idéorganisationer som styrs av beslut långt från den egna arbetsplatsen, till exempel politiker, politiskt tillsatta tjänstemän eller höga ideal som formuleras vid en medlemsstyrd årsstämma. Med en specialkostdiagnos kan man nå ett slags inflytande eller en påverkan på sin arbetsplats.

Gluten har också förekommit i mediedebatten som något ohälsosamt<sup>24</sup>, varför en beställning av glutenfrikost mycket väl kan vara ett livsstilsideal och inte orsakat av en medicinsk diagnos. En slutsats blir därför att bara för att man beställer medicinsk specialkost behöver man inte vara sjuk.

## Laktosfria önskemål mer ovanligt än normalt

I Sverige är uppskattningsvis mellan 4 och 10 procent av befolkningen laktosintoleranta.<sup>25</sup> Skillnaderna mellan individer från olika etniska ursprung varierar mycket med ibland upp till 100 procent laktosintolerans hos vuxna individer från ett specifikt geografiskt och etniskt ursprung. I Sverige kan man förvänta sig att det i ett sällskap med 100 gäster normalt ska vara från några upp till dryga tiotalet gäster som är laktosintoleranta. Detta stämmer inte med de undersökta specialkostlistorna.

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Laktosfritt önskemål antal	Laktosfritt önskemål procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	20	0,87
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	12	0,90
Gäster idéorganisationer	878	61	6,94
Gäster privatpersonsgupper	373	12	3,21
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>105</b>	<b>2,15</b>

Tabell 3. Mängd laktosfritt i olika organisationskategorier.

### Laktosintolerans tre gånger vanligare i idéburna organisationer

Det är tre gånger så vanligt att gäster från idéorganisationer har laktosintolerans, vilket sammanfaller ungefär med genomsnittet för hela Sverige. Privat och offentlig sektor ligger långt under det nationella genomsnittet. Den låga genomsnittssiffran för hela studien på 2,15 procent laktosintolerans är svårtolkad eftersom den är så mycket lägre än vad Livsmedelsverket anger som normalt.

Det verkar osannolikt att laktosintoleranta inte skulle konferera eller inte finnas med i grupp måltider. En möjlig förklaring kan vara att personer de medicinerar sig själva med ett läkemedel, en laktastablett, vilken ger dem en extra mängd laktas som kan bryta ned mjölksockret i maträtten, och därför inte efterfrågar laktosfri mat. Flera konferensmåltidsföretag har också helt gått ifrån att använda laktosinnehållande produkter i sin matlagning, vilket också kan påverka utfallet.

### Vegetarisk kost sällan vegetarisk

Enligt en SIFO-undersökning beställd av Axfood år 2019 identifierade sig 6 procent av svenskarna som vegetarianer.<sup>26</sup> Specialkostlistorna som skickades in av de åtta

<sup>24</sup> Glutenintolerans (2018).

<sup>25</sup> Livsmedelsverket (2019).

<sup>26</sup> Axfood (2019).

måltidsföretagen i denna studie visar att de vegetariska beställningarna varierar mycket mellan olika kategorier av organisationer.

<b>Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)</b>	<b>Gäster totalt antal</b>	<b>Vegetariskt önskemål antal</b>	<b>Vegetariskt önskemål procent</b>
Gäster privata sektorns företag	2 296	36	1,56
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	43	3,23
Gäster idéorganisationer	878	63	7,17
Gäster privatpersonsgupper	373	33	8,84
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>175</b>	<b>3,58</b>

Tabell 4. Mängd vegetariskt i olika organisationskategorier.

### **Vegetarisk kost mycket vanligare i idéburna organisationer**

Det är mycket mer vanligt att gäster från idéorganisationer har önskemål om vegetarisk kost. Anledningen till att privatpersonsguppen har nästan 9 procent vegetariska önskemål är att det där ingår en större grupp av examensmåltider med universitetsstudenter, som ofta har runt 30 procent specialkostönskemål i sina beställningar och ofta vill ha vegetarisk kost då den uppfattas som mer hälsosam.

### **Vegetarisk kost en maträttsstil**

Siffrorna indikerar att de som vill ha vegetarisk kost inte samtidigt ska tolkas som att de är vegetarianer (endast äter en växtbaserad kost). Istället är vegetarisk kost en maträttsstil eller ett kök precis som fransk eller japansk mat är, vilket följande exempel på specialkostbeställningar visar när några gäster själva beställer mat:

- "Vegetarian men äter fisk" (gäst på konferensmåltidsföretag)
- "Vegetariskt, ej kött men äter fisk, skaldjur, ägg och mjölkprodukter" (gäst på konferensmåltidsföretag)
- "Kött ok om svenskt, annars vegetarian" (gäst på konferensmåltidsföretag)

Det här innebär förstås att i formell mening är personerna ovan inga växtätande vegetarianer, men för dem själva behöver det inte finnas någon motsättning. Ett önskemål om vegetarisk kost ibland kan istället förstås som en preferens och ett gillande, där man känslomässigt går i och ur sin diet. Ytterligare flera av de som önskar vegetarisk mat uppger att de kan äta ägg och ost. De borde då kalla sig för lakto-ovo-vegetarianer, men förkortat säger de att de är vegetarianer, som i just deras fall är en felaktig benämning. Det gör också att den mat som serveras som vegetarisk på restauranger inte alltid är det, utan väldigt ofta är den istället lakto-vegetarisk, vilket ställer till problem för dem som är verkliga vegetarianer. Restauranger som tillsätter animaliska livsmedel i en vegetarisk rätt kan dock enligt EU-förordningar bli fällda för vilseledande information.

## Flexitarianer och Stockholmsvegetarianer

I beställningslistorna finns de som kallar sig flexitarian (även kallat Stockholmsvegetarian). De äter helt växtbaserat under vissa måltider, medan andra måltider är både fisk- och köttbaserade. I egentlig mening äter de en normalkost eftersom inga individer äter alla livsmedelsslag i varje enskild måltid. Stockholmsvegetarianerna befinner sig i en mellangrupp som inte har gjort ett konsekvent livsstilsval utan de går i och ur sin vegetariska diet flera gånger i veckan, ibland kanske flera gånger om dagen. De känner förmodligen sitt kött/fisk-dietval som ett vegetariskt val även om de i formell mening borde se sig själva som vanliga allätare.

Just denna egna definition av begreppet vegetarian, som någon som ibland kan äta animaliska proteiner, gör att det inte riktigt går att säga om gästen följer en vegetarisk diet eller inte. Bristen på enhetlighet i definitionen gör att det faktiska antalet verkligt bekännande vegetarianer är mycket osäkert. Det faktum att vegetarianerna är vegetarianer vissa dagar men inte andra är en utmaning för restaurangköken.

## Veganer som egentligen är vegetarianer

Veganism är en ideologisk diet som innebär att dietföljaren bara äter växter som odlats på ett sådant sätt att djur inte utnyttjats eller förtryckts för livsmedlets produktion.<sup>27</sup> Vegan är alltså mycket mer än att vara vegetarian.

Veganer är emot att äta honung liksom gelatin.

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Veganskt önskemål antal	Veganskt önskemål procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	51	2,22
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	10	0,75
Gäster idéorganisationer	878	37	4,21
Gäster privatpersonsgupper	373	7	1,87
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>105</b>	<b>2,15</b>

Tabell 5. Mängd veganskt i olika organisationskategorier.

## Mer veganska önskemål i privat sektor

Gästerna från idéorganisationer ett högre önskemål av vegankost än andra, ungefär dubbelt så mycket som genomsnittet. Procenttalet är mer än dubbelt så stort som mängden veganer redovisade i Axfoods SIFO-undersökning hösten 2019.<sup>28</sup> Som mest kan det vara upp till 7 procent av gästerna som vill äta veganskt.

Att den privata sektorns företag har mer veganska kostönskemål kan delvis hänföras till att det är många storstadsföretag i den gruppen med gäster från akademiska branscher som IT- och medieföretag där många yngre medarbetare säger sig vara veganer.

<sup>27</sup> Veganföreningen i Sverige (2020).

<sup>28</sup> Axfood (2019).



Det finns anledning att reflektera över om de gäster som begär vegansk kost verkligen är ideologiska veganer. Eller om de i själva verket menar att de är vegetarianer, alltså enbart växtätare? Veganska kostönskemål liknar de vegetariska på så sätt att de är uttryck för en maträttsstil. Endast få personer uttrycker sin veganism utifrån ideologin att det är det etiska djurskyddandet som är vägvalet. Det finns därför anledning att tro att de som säger sig vara veganer egentligen är formella vegetarianer, alltså att de endast äter växtbaserade livsmedel. Om man är ideologisk vegan kan man inte äta och förtrycka djur vissa dagar, och inte andra.

Det finns därför anledning för restauranger att överväga att slå samman kategorin vegansk med kategorin vegetarisk och just använda namnet vegetarisk eller växtbaserad. Genom att också byta namn på maträttstypen till "växtbaserat" kommer man ifrån gästernas varierande definitioner av veganskt, vegetariskt, men också flexitarianskt, och Stockholmsvegetariskt.

### Allätare med köttpreferens

Ett nytt önskemål om specialkost sedan några år är att inte äta rött kött. I de undersökta gästlistorna är det ett ovanligt önskemål. Det förekommer i 0,5 till 1,6 procent av önskemålen. Önskan förekommer mest i gruppen "privatpersoner". Rött kött, som vanligen syftar på nötkött och lammkött och ibland också fläsk, står i samtidsdebatten för ett livsmedel som genererar mycket klimatnegativa utsläpp. Varför privata gäster i högre grad än de andra i denna studie väljer att uttrycka ett avståndstagande till rött kött kan vara att det är mer accepterat att säga att man avstår från rött kött när det är privatpersoner som bjuder på en 50-årsmiddag eller då gästerna får betala själva. Kanske är avståndstagandet till rött kött en lagom specialkost – inte för extremt men ändå en signal om ansvarsmedvetenhet i klimatfrågan?

Det finns gäster som dock skriver att de kan äta rött kött om det är inhemskt: "Kött ok om svenskt, annars vegetarian" (gäst på konferensmåltidsföretag).

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Ej fläsk- önskemål antal	Ej fläsk- önskemål procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	12	0,50
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	7	0,52
Gäster idéorganisationer	878	5	0,56
Gäster privatpersonsgupper	373	6	1,60
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>30</b>	<b>0,61</b>

Tabell 6. Mängd "ej rött kött" i olika organisationskategorier.

### Fler som ogillar fisk och skaldjur än som ogillar fläsk

Tre mindre grupper av specialkostönskemål förekommer i denna studie: gäster som avstår från fläsk, fisk eller skaldjur.

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Ej fläsk- önskemål antal	Ej fläsk- önskemål procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	8	0,34
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	6	0,45
Gäster idéorganisationer	878	1	0,10
Gäster privatpersonsgupper	373	3	0,80
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>18</b>	<b>0,36</b>

Tabell 7. Mängd "ej fläsk" i olika organisationskategorier.

### Låg siffra kan bero på att fläsk inte erbjuds

De som uppger att de inte vill äta fläsk är så få i materialet att det inte går annat än att spekulera om orsaken. Generellt sett äter inte bekännare av judisk och muslimsk tro fläsk. I mediedebatten förekommer dock att fläsk ses som ett klimatvänligt rött kött eller att det är producerat på ett oetiskt sätt. Gästen kanske då är emot djurindustrins uppfödning av grisar, men har inte tagit steget fullt ut och blivit vegan. Den relativt låga siffran kan också förklaras med att fläsk i allmänhet inte förekommer på konferensbufféer eller andra gruppbeställningar om inte annat alternativ samtidigt ges, så gästen behöver inte reservera sig för att få något alternativ till fläsk. Det finns alltid ändå något att äta. En reflektion kring att så få personer från idéorganisationerna inte vill ha fläsk, de har här den lägsta siffran men i resten av studien utmärker de sig med höga procent-siffror när det gäller specialkostönskemål, är att idésektorn än så länge har få anställda med muslimsk tro. Det är tvärtom mer vanligt i både privata företag och i offentlig sektor. Detta är dock en mycket spekulativ gissning då siffrorna är så låga och studiens undersökta företag inte är representativa utifrån ett nationellt perspektiv.

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Ej fisk- önskemål antal	Ej fisk- önskemål procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	10	0,43 %
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	18	1,35 %
Gäster idéorganisationer	878	8	0,91 %
Gäster privatpersonsgupper	373	3	0,80 %
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>39</b>	<b>0,79</b>

Tabell 8. Mängd "ej fisk" i olika organisationskategorier.

### Flertalet äter fisk

Mycket få personer uppger att de inte vill äta fisk. En gästgrupp från en kommun står ut i materialet. Av 63 gäster uttryckte 10 (15,8 procent) att de inte ville ha fisk eller att de var allergiska mot det. En förklaring till denna överraskande höga siffra i en och samma organisation kan vara att det är en mycket ovanlig arbetsplatskombination av sociala kostpreferenser och allergier.

En annan möjlig förklaring är att det i offentlig sektor arbetar många människor med ett utomeuropeiskt ursprung som är vana vid att fisk alltid steks med en panering på. Det svenska tillagningssättet med paneringsfri och fettsnål fisk uppfattas av många utomeuropéer som en maträtt man ger till sjukliga människor eller till konvalescentpatienter. Den kan därför vara obehaglig att äta för en gäst som definierar sig som frisk. Precis som svenskar kan känna obehag inför att äta oljefriterad fisk med en tjock panering.

### Fågel, fisk eller pescetarian

Några få gäster i materialet förklarar att de är pescetarianer (förmodligen menar de att de är fiskätare) eller att de kan äta såväl fisk som fågel. Denna grupp utgör en slags mellangrupp mellan vegetarianer och allätare. En gäst beskriver sitt önskemål så här: "Ej rött kött, ok med fisk och kyckling" (gäst på konferensmåltidsföretag).

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Ej skaldjur- önskemål antal	Ej skaldjur- önskemål procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	20	0,87
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	14	1,05
Gäster idéorganisationer	878	15	1,70
Gäster privatpersonsgupper	373	4	1,07
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>53</b>	<b>1,08</b>

Tabell 9. Mängd "ej skaldjur" i olika organisationskategorier.

### Få som inte äter skaldjur

Det är få personer i kategorin icke-skaldjursätare. Idéorganisationerna står ut något, där är nästan dubbelt så många av gästerna som inte vill ha skaldjur jämfört med privat sektor, men underlaget är mycket litet.

Det finns dock gästgrupper som står ut, även om det ligger inom felmarginalerna. I ett privat företag önskade 5 av 56 gäster (8,92 procent) att inte äta skaldjur. I en gästgrupp från en idéorganisation på 25 personer ville 3 inte ha skaldjur (12 procent). Siffrorna är höga jämfört med genomsnittet (1,08 procent), men antalet individer är litet och det är därför svårt att säga om det är en slump. Det lilla antalet gör också att procentsiffran blir hög.

## Nötallergier från maträtter – mer sällan från luftburen allergen

En del gäster uppger att de inte önskar nötter och/eller mandel i sin mat. Några har också förannmält att de lider av luftburen nötallergi, en allergiform som konstaterats vara mindre sannolik, då allergenet i nötter inte kan spridas mer än 1–2 meter.<sup>29</sup>

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Ej nöt-/ mandel antal	Ej nöt-/ mandel procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	27	1,17
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	24	1,80
Gäster idéorganisationer	878	19	2,16
Gäster privatpersonsgupper	373	13	3,48
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>83</b>	<b>1,70</b>

Tabell 10. Mängd "ej nötter" i olika organisationskategorier.

Siffrorna följer samma mönster med fler som önskar nöt- och mandelfri kost hos idéorganisationer och bland privatpersoner än inom privat och offentlig sektor. Antalet personer i studien är alltför litet för att man ska kunna dra några säkra slutsatser, men just nöt- och mandelallergi är en sådan allergi som man tänker sig att man har eller inte har. Det borde inte spela någon roll var man arbetar. Men här verkar det ändå göra det.

### Enskilds önskemål kan inte alltid prioriteras

Flera av restaurangerna säger att man då och då får önskemål från gäster om att sanera kök och rensa matsalar från nötter och mandelprodukter, men att man i allmänhet inte genomför sådana saneringar. Dels av skälet att gästen inte vill betala för saneringskostnaden, dels för att man ändå inte kan garantera att inte andra gäster har med sig egna nötter och mandel i sina fickor, väskor och bagage.

En av de intervjuade anläggningarna uppger att man vid ett konferenstillfälle, efter att ha tagit bort alla nötter och all mandel från bufféer, kakor och desserter då en gäst anmält att denne hade luftburen nötallergi, fått klagomål från övriga konferensgäster. Klagomålen handlade om att konferensens välrenommerade dessert- och godsaksbuffé till eftermiddagskaffet hade varit tråkig och inte så läcker som den brukar vara, då den inte innehöll några bakverk med nötter och mandel på eller i sig. Anläggningen beslöt därefter att inte ta bort nötter och mandel från desserter och kaffebord då det var så uppskattat av andra och att endast en enskild gästs önskemål inte kunde prioriteras före övriga gästers. Detta uppskattades av den kund som beställt konferensen med den nötallergiske gästen.

<sup>29</sup> Nutritionsfakta (2019).

## Andra specialkostönskemål

Utöver de ovan klassificerade huvudgrupperna (glutenfri, laktosfri, vegetarisk och vegansk kost samt ej rött kött, ej fläsk, ej fisk, ej skaldjur och inte nötter/mandel) finns en stor grupp gäster med unika önskemål. En enstaka gäst kan anmäla att hon inte vill ha chili, rödbetor, citrusfrukter, sesamfrön eller önskar för graviditets- eller diabeteskost.

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Andra önskemål antal	Andra önskemål procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	45	1,95
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	30	2,25
Gäster idéorganisationer	878	31	3,53
Gäster privatpersonsgupper	373	19	5,09
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>125</b>	<b>2,56</b>

Tabell 11. Mängd "andra specialkostönskemål än de i tabell 2-10" i olika organisationskategorier.

Siffrorna följer här delvis samma tendens som ovan, alltså fler livsmedelsönskemål i idéburna organisationer än i privat och offentlig sektor. Men här sticker också privatpersonsguppen ut, främst till följd av många unga studentgäster hos ett företag som serverar många examens- och disputationsmiddagar med en stor andel unga människor, kvinnor och akademiker med många specialkostönskemål av individuell och unik art.



## Multipla kostönskemål

En del konferensgäster har multipla specialkostönskemål, alltså uttrycker att det är flera sorters livsmedel som de inte kan äta. Med multipla önskemål menas här fler än två specialkostönskemål från en och samma gäst, i en och samma måltid. Skälen för sitt multipla specialkostönskemål kan vara flera olika slags allergier i kombination med glutenintolerans, ibland också med en etisk/religiös diethållning.

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Gäster totalt antal	Multipla önskemål antal	Multipla önskemål procent
Gäster privata sektorns företag	2 296	35	1,52
Gäster offentliga sektorns verksamheter	1 330	25	1,87
Gäster idéorganisationer	878	31	3,53
Gäster privatpersonsgupper	373	14	3,75
<b>Totalt</b>	<b>4 877</b>	<b>105</b>	<b>2,15</b>

Tabell 12. Mängd multipla specialkostönskemål i olika organisationskategorier.

Gäster från idéorganisationer har nästan dubbelt så många multipla kostönskemål som i privat eller offentlig sektor. Den höga siffran i privatpersonsguppen (3,75 procent) härrör sig nästan helt från ett enda konferensmåltidsföretag som arrangerar många examens- och disputationmiddagar med en stor andel unga människor, kvinnor och akademiker från högre universitetsutbildningar. De är vanligen en grupp som uttrycker många specialkostönskemål.

Den multipla specialkosten ställer inte bara stora krav på kökets uppmärksamhet i planering och matlagning, utan ibland också förståelse om vad ett specialkostönskemål handlar om, eller om någon fara för gästens liv inträder:

- "Ej potatis, socker, gluten, kött, paprika, hasselnötter eller stenfrukter" (gäst på konferensmåltidsföretag).
- "Veg+omega3" (gäst på konferensmåltidsföretag).
- "Ej gluten, dock ej så intolerant så spår av gluten går bra" (gäst på konferensmåltidsföretag).

I det totala materialet med 5 755 gäster på 11 konferensmåltidsföretag har 776 gäster ett unikt ensamt specialkostönskemål (13,5 procent). Tittar man explicit på dessa 776 personer så har 187 av dem (24,3 procent) multipla specialkostönskemål, eller enklare uttryckt: Var fjärde specialkostgäst har dessutom multipla specialkostönskemål.

## Ovanligt att alla i en grupp serveras vegetariskt

I debatten diskuteras ibland att samtidsmänniskan borde bjudas på vegetarisk mat som standard vid konferenser och att de som vill ha kött eller fisk får beställa animaliska proteiner som tillägg i form av en "animalisk specialkost".

Sju måltider (4,51 procent) varit helvegetariska för alla gäster. Det är något mer vanligt i privat sektor och bland idéorganisationerna än i offentlig sektor, men alltså jämt en ovanlig förekomst. Siffrorna berättar också att det finns en inställning att kundföretag vill bjuda sina gäster på helt kött/fisk/fågel till en finare middagsvarmrätt och om en gäst inte vill äta det erbjudna, så är det ett individuellt beslut.

Organisationskategori (åtta undersökta konferensmåltidsföretag)	Beställda måltider, totalt antal	Vegetariskt serveras alla gäster, antal måltider	Vegetariskt serveras alla gäster, antal gäster	Andel helvegetariska måltider, procent
Gäster privata sektorns företag	73	4	301	5,47
Gäster offentliga sektorns verksamheter	31	1	23	3,22
Gäster idéorganisationer	37	2	50	5,40
Gäster privatpersonsgupper	14	0	0	0
<b>Totalt</b>	<b>155</b>	<b>7</b>	<b>374</b>	<b>4,51</b>

Tabell 13. Mängd grupper där alla äter vegetariskt i olika organisationskategorier.

## Ovanliga kostönskemål

Det finns specialkostönskemål som är så ovanliga att man behöver ställa sig frågan om specialkostönsknings kanske mer har med sociala relationer och kultur att göra än med kropp och fysiologi. Här är några exempel:

Tre personer i samma företag (132 personer anställda) har exakt samma unika specialkostönskemål: "Ej lök, vitlök, kyckling, chili, curry". I materialet med 155 måltider och 4 994 gäster är det bara dessa tre personer som har detta önskemål (0,06 procent). Den statistiska sannolikheten för att dessa tre personer, med denna helt unika specialkost ska ha kommit att arbeta på samma företag är extremt liten. En rimligare förklaring är att man förvärvat specialkostönskemålet på den gemensamma arbetsplatsen och att det kanske är uttryck för en kollegial gemenskap.

Flera konferenskök får ta ställning till de nya begreppen "gravidkost" eller "graviditetskost". Dessa har ingen bestämd definition men önskemålet brukar åtföljas av en förklaring om att gästen vill ha sitt kött genomstekt, ingen fisk från Östersjön samt inga opastöriserade livsmedel som till exempel ostar. Bland 4 994 gäster har endast fyra gäster önskat "graviditetskost" (0,08 procent).

Gästönskemål om diabeteskost förekommer i liten utsträckning. Bland 4 994 gäster har endast sju personer önskat diabeteskost (0,14 procent). Siffran är förvånande liten då diabetesorganisationerna räknar med att 4-5 procent av svenskarna har diabetes i någon form (typ 1 eller typ 2). Att inte fler beställer diabeteskost kan bero på att konferensmåltidsföretagen erbjuder ett brett utbud av grönsaker och kolhydratfria rätter så att det är lätt att hantera sin diabetes. Däremot är kaffe- och dessert-

bufféer ofta baserade på livsmedel som är mindre lämpliga för diabetespatienter, men det är alltså sällsynt att de meddelar sin närvaro.





## 8 / FORSKNINGSLÄGET

Studier och litteratur om specialkostbeställningar inom restauranger är inte så vanliga. I denna studie har specialkost på restauranger undersökts i internationellt publicerade vetenskapliga artiklar från 2010 till januari 2020. Svenska studentuppsatser som på olika sätt handlar om specialkost har också undersökts.<sup>30</sup>

Materialet omfattar inte mer än 52 vetenskapliga artiklar och 18 svenska studentuppsatser på tio år. Inriktningen av forskningen har gäst- men inte företagarfokus. Undersökningar görs på riskerna för allergiska gäster att få i sig fel ämnen och livsmedel som de kan bli sjuka av när de äter på restaurang. Studier görs också om hur mycket kunskaper restaurangpersonalen har om allergiframkallande ämnen och de mest vanligt förekommande allergierna och intoleranserna.

Frågan i denna studie: hur mycket specialkost finns det i den kommersiella restaurangmiljön och vilka strategier och vilken policy har restaurangägarna för att hantera den, är inte undersökt. Inte heller om specialkosten påverkar restaurangföretagens lönsamhet eller hur den påverkar konkurrens och prisstrategier.

### Varierad kunskap om matallergier hos restaurangpersonalen internationellt sett

Skillnaden i kunskapen om allergier och specialkost mellan restaurangpersonal i olika länder är mycket stor och relaterad till den restauranganställdes formella utbildningsnivå och erfarenhet i kök och matsal.<sup>31</sup> I internationell forskning visar enkäter med restauranganställda att det är vanligt att personalen tränas i livsmedelssäkerhet, men mer sällsynt att de får utbildning i matallergier.<sup>32</sup> Utbildning i specialkost verkar inte finnas alls.

Matallergikunskapen hos restaurangers köks- och matsalspersonal världen över varierar från bred kännedom till kunskapsluckor om vilka allergier som är vanliga men också agerande utifrån myter om allergier.<sup>33</sup> Det finns felaktiga uppfattningar som att allergener kan spädas ut med vatten, att allergenet försvinner vid fritering eller att man kan låta ett allergent livsmedel vara med i en gryta och om man sedan tar bort det livsmedlet ur rätten innan servering, så försvinner också allergenen.<sup>34</sup> En utbredd missuppfattning bland internationell restaurangpersonal är att det är ofarligt att äta lite grand av ett allergent livsmedel.<sup>35</sup>

Gästernas specialkostönskemål orsakar olika slags svårigheter för restaurangen. I en studie bland lettisk restaurangpersonal om gäster med intoleranser eller allergier orsakar problem för personalen i arbetet svarade 35 procent av de tillfrågade servitörerna och kockarna att så var fallet.<sup>36</sup> De problem som anfördes var:

---

<sup>30</sup> Materialet har inhämtats genom sökningar via Google Scholar, Hein Online, Diva (Digitala vetenskapliga arkivet) samt Ebook Central. Sökorden har varit på både svenska (matallergi, specialkost, restaurang) och engelska (food allergy, restaurant, knowledge m.fl.)

<sup>31</sup> Loerbroks, A., Tolksdorf, S.J., Wagenmann, M., och Smith, H. (2019).

<sup>32</sup> Lefèvre, S., Abitan, L., Goetz, C., Frey, M., Ott, M., och de Blay, F. (2019).

<sup>33</sup> Loerbroks, A., Tolksdorf, S.J., Wagenmann, M., och Smith, H. (2019).

<sup>34</sup> S. Bailey, R. Albardiaz, A. J. Frew och H. Smith, H. (2011).

<sup>35</sup> Loerbroks, A., Tolksdorf, S.J., Wagenmann, M., och Smith, H. (2019).

<sup>36</sup> Bujaka, J., och Riekstina-Dolge, R. (2019).

- Tidsproblem – beställningen går långsamt, specialmaten tar längre tid att tillaga och bryter rytmen i köket.
- Stressproblem – oro hos servis och kök för att göra fel.
- Råvaruproblem – ersättningsprodukter finns inte i köket.
- Gästosäkerhet – gästen kan inte förklara eller beskriva sin allergi eller intolerans så att servisen och köket förstår.
- Kunskapsbrist hos restaurangen om vad specialkostönskemålet innebär.
- Tillmötesgående – gästen i fokus är yrkets mål men gäster med ovanliga kostönskemål är svåra att ge den service som man tänkt.

Slutsatserna är helt överförbara på de svenska företagen i denna studie. I takt med att det förekommer fler specialkostönskemål finns det risk för att serveringspersonalen inte tror att en gästs allergiönskemål är sant, och noggrannheten i matlagningen sjunker därför.<sup>37</sup>

Restaurangpersonalens kunskap om olika slags matallergier verkar generellt sett vara högre i Sverige än i andra länder. En uppsats redovisar att restauranggäster tyckte att franchisekedjor och restauranger med en inriktning mot svenska/europeiska maträtter gav mest tillförlitlig information om vad maträtten innehöll, medan restauranger med asiatisk matinriktning upplevdes som mest otillförlitliga.<sup>38</sup>

Kunskapen om vad olika samtidsdieter innebär varierar. En studentuppsats visade att kunskapen om vad som skiljer dieterna vegetarisk, lakto-ovo-vegetarisk och ovo-vegetariskt från varandra är lägst bland matsalens personal, men lite högre bland kökets personal.<sup>39</sup> Restaurangpersonalens kunskaper om celiaki (glutenintolerans) har i en annan uppsats visat sig variera mycket.<sup>40</sup>

Antalet dödsfall av anafylaktisk chock (svår systemisk överkänslighetsreaktion) till följd av intag av mat inköpt utanför hemmet ökar i världen.<sup>41,42</sup> Den vanligaste orsaken till anafylaktisk chock bland barn och unga vuxna i Sverige är livsmedel och mat. Av de barn som sökt vård i Stockholm efter ett anfall var 92 procent födoämnesrelaterade, de flesta efter att ha ätit mat som serverats i hemmabostaden och alltså inte på restaurang.<sup>43</sup> Mest förekommande var reaktioner mot jordnötter och nötter, följt av mjölk och ägg. Bland nötterna dominerade cashewnötter. För vuxna är maten, läkemedel eller insektsstick den vanligaste orsaken till anafylaktisk chock.

---

<sup>37</sup> Loerbroks, A., Tolksdorf, S.J., Wagenmann, M., och Smith, H. (2019).

<sup>38</sup> Molin, M. och Wikberg, M. (2016).

<sup>39</sup> Lennmark-Appelbom, Z. och Lich, A. (2016)

<sup>40</sup> Nilsson, B. och Holmlund Wiklund, E. (2012).

<sup>41</sup> Yocum MW och Khan DA. (1994).

<sup>42</sup> S. Bailey, R. Albardiaz, A. J. Frew och Smith, H. (2011).

<sup>43</sup> Astma-och Allergiförbundets hemsida (2019).

# 9 / SYFTE OCH METOD

## Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur mycket specialkost svenska restaurang- och konferensgäster önskar och vad den för med sig för konferensmåltidsföretagens arbete. Den har också haft som mål att undersöka om det finns skäl för branschen att ta fram råd och riktlinjer till stöd för företagen i att ta fram egna specialkostpolicys.

Det slutliga underlaget har lämnats till parterna av HRF och Visita. Intresset för studien har varit stort. Därför beslöt BFUF att ge ut delar av den denna i en särskild rapport. BFUFs förhoppning är att den ska inspirera företag till att diskutera frågan om specialkost och att den ska kunna fungera som ett underlag för en företags-specifik specialkostpolicy.

## Metod

Sex olika metoder har använts för att samla in material:

- Analys av vetenskapliga artiklar och studentuppsatser om specialkost på restaurang publicerade nationellt och internationellt under perioden 2010–2020.
- Intervjuer med verksamhetsledande personer i konferensmåltidsföretag.
- Enkät bland medlemmar i Hotell- och restauranganställdas förbund (HRF).
- Analys av specialkostlistor från konferensmåltidsföretagens gästgrupper.
- Analys av specialkostklagomål till Visitas ansvarsnämnd 2015–2020.
- Analys av specialkostklagomål till Allmänna reklamationsnämnden och Konsumentverket 2015–2020.

## Genomförande

Urvalet av medverkande företag för studien (totalt elva stycken) är ett bekvämlighetsurval utifrån att de skulle hantera så många olika typer av gruppbeställda måltider som möjligt i så olika sammanhang som möjligt. Följande tre företagstyper på åtta olika marknader har undersökts:

- Konferens- och eventanläggning *med* övernattningsmöjlighet i storstad, småstad och på landsbygd. Sex företag av elva.
- Konferens- och eventanläggning *utan* övernattningsmöjlighet i storstad och småstad. Tre företag av elva.
- Cateringföretag som levererar gruppmåltider. Två företag av elva.

Studien baseras på intervjuer med 19 verksamhetsledare och måltidsansvariga på de elva företagen under januari och februari 2020. Urvalet av intervjupersoner gjordes av respektive företag. Som mest deltog fyra personer i en intervju, som minst en. Två intervjuer genomfördes på telefon. Konferensmåltidsföretagen är geografiskt lokaliserade i Mälardalen, södra Norrland, Östergötland och Västra Götalands län. De medverkande har utlovats anonymitet varför deras namn och exakta geografiska lokalisering ej anges här.

En nätbaserad enkät med 17 frågor har genomförts HRF:s medlemmar (januari 2020). Frågorna i enkäten handlade om hur olika yrkesgrupper (kök, matsal och konferensservice) uppfattade gästernas specialkostönskemål och hur de hanterar dessa.

Enkäten skickades ut till 1 172 av HRF:s medlemmar, av dessa svarade 76 på enkäten (svarsfrekvens 6,48 procent). Svarsfrekvensen är låg varför försiktiga slutsatser bör dras i sig men i kombination med intervjuerna och gästlistorna kan mer bestämda slutsatser dras. Enkäten kunde besvaras under en veckas tid. Av de 76 som besvarade enkäten arbetade 32 procent i köket (20), 47 procent i matsalen (36) och 26 procent med konferensservice (20).

Utöver detta har följande undersökts:

- Gruppbeställningar av 164 måltider för 5 755 gäster. Den största undersökta grupp måltiden omfattade 210 gäster och den minsta 2. Genomsnittet är 35 gäster i en och samma måltid.
- Enkät svar baserade på 17 frågor ställda till 1 172 medlemmar i HRF. Enkäten besvarades av 76 medlemmar (svarsfrekvens 6,48 procent).
- Internationell och svensk forskning i specialkostämnet mellan 2010 och 2020.
- Branschriktlinjer från Visita och andra konferensorganisationer för allergier och avbokning.
- Specialkostlistor på gruppbeställningarna från de deltagande företagen enligt GDPR-reglerna, vilka har omfattat en hel verksamhetsvecka hos företagen under hösten 2019 eller våren 2020.
- Anmälningshandlingar och beslut i Visitas ansvarsnämnd 2015–2020.
- Material i form av specialkostklagomål till Allmänna reklamationsnämnden och Konsumentverket återfanns inte, då inga sådana lämnats in.

För att se hur konferensgästerna uttrycker specialkostönskemål ombads de 11 företagen att lämna in detaljuppgifter på hur många måltider och hur mycket specialkost de serverade till sina gäster under en normalvecka som de tyckte var representativ för deras verksamhet från hösten 2019 eller vårvintern 2020. Sammantaget representerar materialet 164 måltider under veckan för 5 755 gäster. Den största måltiden hade 210 gäster och den minsta två gäster, och genomsnittet var 35 gäster i en och samma måltid.

Av de elva företagen lämnade endast åtta konferensmåltidsföretag in så detaljerade redovisningar att de gick att analysera. Därför är grunden för den vidare analysen i kapitlet "Gäster" dessa 8 konferensmåltidsföretag med 155 måltider för 4 994 gäster.

## Källkritik och representativitet i materialet

De undersökta konferensmåltidsföretagen är inte representativa för vare sig Visitas medlemmar eller de svenska konferensföretagen som sådana. Skälet är att studien genomförts under mycket kort tid (cirka fem månader i tid från start till slutrapport) så att ett representativt urval inte har kunnat tas fram. Syftet har också varit att ta fram olika inspel som enskilda företag sedan ska kunna arbeta vidare med för sina företagsunika policydokument. Det här innebär att denna studies resultat inte kan göras branschgenerellt eller slutgiltigt, utan studien beskriver endast läget hos de företag som medverkar i undersökningen.

## Bortfallsanalys

Någon analys av bortfallet i studien (tre företag av elva som inte lämnat in sina gästlistor) har inte genomförts. Inte heller av de som inte besvarat den nätbaserade enkäten.

# 10 / APPENDIX

## Litteraturlista – vetenskapliga artiklar

Bailey, S., Albardiaz, R., Frew, A.J. & Smith, H. (2011). Restaurant staff's knowledge of anaphylaxis and dietary care of people with allergies. *Clinical & Experimental Allergy*, 2011 (41) 713-717.

<https://doi.org/10.1111/j.1365-2222.2011.03748.x>

Bujaka, J., & Riekstina-Dolge, R. (2019).

Food Allergy Knowledge and Practice of Restaurant Staff. Baltic Conference on Food Science and Technology: conference proceedings. ISSN : 2255-9817.

[https://lluub.llu.lv/conference/foodbalt/2019/Bujaka\\_Riekstina\\_N065\\_FoodBalt2019.pdf](https://lluub.llu.lv/conference/foodbalt/2019/Bujaka_Riekstina_N065_FoodBalt2019.pdf)

Jankovic, V.V., Popov Raljic, J., Mitrovic, R.R., Velebit, B.M., Lakicevic, B.Z. & Milojevic, L.Z. (2019). IOP Conference Serbia: Earth Environmental Science, 333 012040.

<https://doi.org/10.1088/1755-1315/333/1/012040>

Lefèvre, S., Abitan, L., Goetz, C., Frey, M., Ott, M., & de Blay, F. (2019). Multicenter survey of restaurant staff's knowledge of food allergy in eastern France.

*Allergo Journal International*, Vol. 28, No. 2, p. 57-62.

<https://doi.org/10.1007/s40629-018-0062-2>

Lenmark-Appelbom, Z. & Lich, A. (2016). *Restaurangpersonalens kunskap om vegetarisk kost*. Examensarbete. Grythyttan: Örebro universitet, Restaurang- och hotellhögskolan.

<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:957107/FULLTEXT01.pdf>

Loerbroks, A., Tolksdorf, S.J., Wagenmann, M., & Smith, H. (2019). Food allergy knowledge, attitudes and their determinants among restaurant staff: A cross-sectional study. I: *PLoS ONE*, Vol. 14, No. 4, p. 1-13.

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0214625>

Molin, M. & Wikberg, M. (2016). Födoämnesöverkänsligas uppfattningar om att äta ute. Efter införandet av krav på information om 14 allergener. Uppsala: Uppsala universitet, Institutionen för kostvetenskap. Examensarbete.

<http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A938545&dswid=-4504>

Nilsson, B. & Holmlund Wiklund, E. (2012). Glutenfri mat på restauranger och caféer i Umeå. En kartläggning av utbud och personalens kunskap. Examensarbete. Umeå: Umeå universitet, Institutionen för kostvetenskap.

<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:555812/FULLTEXT01.pdf>

## Litteraturlista – övrigt

Astma- och Allergiförbundet (2015). *Hurra, en allergisk gäst! Hur du förvandlar din restaurang till favoritkrog för gäster med matallergi*. En handbok framtagen av Astma- och Allergiförbundet i samarbete med Visita, Svensk Besöksnäring. Stockholm: Astma- och Allergi-förbundet.

<https://allergismart.se/wp-content/uploads/2018/02/Hurra-en-allergisk-gäst.pdf>

Astma- och Allergiförbundets webbplats (2019).

<https://astmaoallergiforbundet.se/>

Axfood (2019). Vegotrenden 2018 Mer och allt oftare.

<https://www.axfood.se/media-och-opinion/pressmeddelanden/2018/10/vegotrenden-2018-mer-och-allt-oftare/>

Diskrimineringsombudsmannen (2020). Vilka är diskrimineringsgrunderna?

<https://www.do.se/om-do/vanliga-fragor/fragor-om-diskriminering/vilka-ar-diskrimineringsgrunderna/>

EU nr 1169/2011. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1169/2011 om tillhandahållande av livsmedelsinformation till konsumenterna.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:02011R1169-20180101&qid=1565953644738&from=SV>

Göta hovrätt (2016), dom i mål B 170-16, 11 okt 2016. Målet även känt som Kladdkakemålet. Viss beskrivning av målet finns här:

<https://lawline.se/answers/framkallande-av-allergisk-reaktion>

IACC, International Association of Conference Centers, sannolikt 2018. Guide för hantering av konferensdeltagares specialdieter.

[https://www.iacconline.org/\\_assets/images/dietary/75923%20IACC%20Conferen-ce%20Dietary%20Guide\\_SWED\\_final.pdf](https://www.iacconline.org/_assets/images/dietary/75923%20IACC%20Conferen-ce%20Dietary%20Guide_SWED_final.pdf)

Kammarkollegiets avropsavtal för konferenser och måltider (2020).

<https://www.avropa.se/>

Kost & Närings program för specialkost (2020). Programmet publicerat 13 februari 2020.

<https://www.kostochnaring.se/vart-arbete/forskola-skola/specialkost-anp-maltider/>

Livsmedelslag "Effektivare sanktioner i livsmedelskedjan" (2019). Proposition 2017/18:165. Miljö- och jordbruksutskottets bet 2017/18: MJU20.

[http://193.11.1.138/sv/dokument-lagar/arende/betankande/effektivare-sanktioner-i-livsmedelskedjan\\_H501MJU20/html](http://193.11.1.138/sv/dokument-lagar/arende/betankande/effektivare-sanktioner-i-livsmedelskedjan_H501MJU20/html)

Livsmedelsverket (2016). Nya rön om introduktion av gluten till spädbarn – viktigt introducera långsamt.

<https://www.livsmedelsverket.se/om-oss/press/nyheter/kommentarer/nya-ron-om-introduktion-av-gluten-till-spadbarn---viktigt-introducera-langsamt?AspxAutoDetectCookieSupport=1>

Livsmedelsverket (2020). Rätt till specialkost i skola/förskola.

<https://fragor.livsmedelsverket.se/org/livsmedelsverket/d/specialkost-i-skolaforskola-1>

Livsmedelsverkets vägledning till Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1169/2011 om tillhandahållande av livsmedelsinformation till konsumenterna och Livsmedelsverkets föreskrifter (LIVSFS 2014:4) om livsmedelsinformation.  
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:02011R1169-20180101&qid=1565953644738&from=SV>

Nutritionsfakta (2019). Allergi mot nötter och jordnötter.  
<https://nutritionsfakta.se/2019/04/15/allergi-mot-notter-och-jordnotter/>

Socialstyrelsen (2020). Definition av begreppet "specialkost".  
<https://termbank.socialstyrelsen.se/#results>

Tidskriften Allergi (2015). 7 myter om nötallergi.  
<https://www.allergia.se/7-myter-om-notallergi/>

Veganföreningen i Sverige (2020).  
<https://www.vegan.se/>

Vegan Society (2020). Definition of veganism.  
<https://www.vegansociety.com/go-vegan/definition-veganism>

#14 HAR NI SPECIALKOST?  
Specialkostens påverkan på grupp- och konferensbokningar

**September 2020** reviderad upplaga  
Text **Richard Tellström**  
Rapportredaktör **Eva Fohlstedt**, BFUF  
Illustrationer **Stina Wirsén**  
Foto **Thomas Szendrö**  
ISBN 978-91-88535-10-8

**Kontakt**

richard.tellstrom@telia.com  
info@bfuf.se  
bfuf.se

Rapporten finns att ladda ner på [bfuf.se](http://bfuf.se).  
Studien är initierad och finansierad av Besöksnäringens forsknings- och utvecklingsfond, BFUF.  
Ange gärna BFUF som källa vid citering.

