

Unntatt Offentlighet  
Offhl §5a jf fvl §13

**Dok. ref.**  
07/649-17/LDO-//SHH

**Dato:**  
21.11.07

## **Anonymisert versjon av uttalelse i sak om avvisning av hotelgjest**

ANONYMISERT VERSJON AV UTTALELSE I SAK OM AVVISNING AV HOTELGJEST

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til henvendelse fra A av 10. april 2007.

A mener hun den 20. januar 2007 ble nektet å ta inn på Hotel X på grunn av sitt kjønn og etniske bakgrunn.

Likestillings- og diskrimineringsombudet finner at Hotel X har handlet i strid med likestillingsloven § 3 og diskrimineringsloven § 4 da de nektet A og hennes venninne å ta inn på hotellet.

Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse kan bringes inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda. Fristen er tre uker fra mottakelse av dette brevet, se vedlagte orientering.

## **BEGRUNNELSEN FOR OMBUDETS UTTALELSE**

### **Sakens bakgrunn**

Likestillings- og diskrimineringsombudets fremstilling av sakens bakgrunn bygger på partenes skriftlige redegjørelse.

A og hennes venninne hadde planlagt en helgetur til London. Flyet ble imidlertid kansellert. A og hennes venninne oppsøkte dermed Hotel X om kvelden lørdag 20. januar 2007 og ønsket å bestille et hotellrom. På spørsmål fra vakthavende resepsjonist opplyste A at hennes hjemmeadresse er i Asker. A og venninnen ble da nektet opphold på hotellet. A og venninnen fikk utlevert dokumentet "*Kjære gjest*". Dokumentet inneholder blant annet følgende:

*"Vi ser helst at gjester med Oslo og/eller omegn adresse benytter seg av sin egen seng. Du risikerer i dette tilfellet og bli avvist her på hotellet selv med bestilling"*

A hevder også at resepsjonisten uttalte følgende da de fikk utlevert dokumentet "*Kjære gjest*":

*"Hvorfor overnatter dere ikke hjemme?"*

A og venninnen opplevde hotellets retningslinjer som urimelige og ba resepsjonisten om en begrunnelse for hvorfor hotellet har vedtatt slike retningslinjer. A opplyser at resepsjonisten begrunnet formålet med retningslinjene med at hotellet ikke tok imot gjester bosatt i Oslo og/eller omegn fordi de kunne være " *horer eller narkomane*" som tok seg inn på hotellet for å lage bråk.

A påstår at hun ble avvist fordi hun ble forvekslet med en prostituert, utelukkende på grunn av sitt kjønn og utenlandske bakgrunn. Hun mener derfor at hun, som kvinne med en annen etnisk bakgrunn, er utsatt for ulovlig diskriminering.

X Hotels AS har beklaget hendelsen overfor ombudet. X Hotels AS opplyser imidlertid at skriftlige retningslinjer, tilsvarende "*Kjære gjest*", er nødvendige for å kunne ha anledning til å håndtere situasjoner hvor gjester byr på utfordringer. Tanken bak slike retningslinjer er å ha muligheten til å avvise gjester som hotellet vurderer som en sikkerhetsrisiko. Hotellets ansatte skal imidlertid utøve skjønn ved anvendelsen av retningslinjene. X Hotels AS understreker imidlertid at slik skjønn ikke har vært utøvd i denne konkrete saken, og at hotellets ansatte burde ha opptrådt på en helt annen måte enn det som faktisk var tilfelle.

X Hotels AS skriver at dokumentet "*Kjære gjest*" er utarbeidet av Hotel X ved direktør B. Hotel X uttaler at alle sentrumshoteller i store byer kommer i den situasjonen at de sier nei til enkelte gjester. Dette av hensyn til sikkerheten til sine gjester og ansatte, samt hotellets omdømme for øvrig. Hotellets ledelse viser videre til at området rundt hotellet har svært dårlig rykte og at mange bedrifter og privatpersoner derfor ikke ønsker å bo på hotellet.

Hotel X viser til at hotellbedrageri er vanlig, og at prostitusjon også er et stadig tilbakevendende tema for sentrumshoteller, hvor særlig mannlige gjester forsøker å ta med prostituerte opp på rommet. Hotellet må også være på vakt overfor kriminelle som omsetter narkotika. Hotellet har derfor et nært samarbeid med politiet, som varsles omgående ved mistanke om ulovligheter eller andre problemer.

Hotel X påpeker at de fleste gjester har en forhåndsreservasjon, i form av elektroniske bestillinger, brev mv. Hotellet hevder videre at gjester uten slik reservasjon som oftest avvises. Dette gjør seg spesielt gjeldende i helger hvor noen gjester ønsker å benytte hotellrommet som et partyrom, noe som medfører hærverk som følge av fyll.

Hotel X påpeker videre at nattresepsjonister er særlig utsatt for useriøse henvendelser sent på natten av gjester som er uønsket av ovennevnte grunner. Det understrekes at majoriteten av disse gjestene har adresse i Oslo eller omegn. Hotellet har derfor utarbeidet retningslinjen "*Kjære gjest*". Det skal ikke ha vært meningen å kategorisere A i noen av de kategoriene nevnt over. Resepsjonisten forholdt seg imidlertid utelukkende til hotellets retningslinjer og ledelsen ser ingen grunn til å betvile resepsjonistens vurderinger. Det skal ha oppstått en diskusjon mellom A og resepsjonisten da "*Kjære gjest*"-dokumentet ble fremlagt for A. Hotellet mener at A ble avvist på grunnlag av dette.

Videre skal ikke A hatt med seg bagasje. Hotellet viser til at dette anses for å være ett av momentene hotellets ansatte bør utvise varsomhet ved.

## **Likestillingsloven og diskrimineringsloven**

Likestillings- og diskrimineringsombudet håndhever blant annet likestillingsloven og diskrimineringsloven jf. diskrimineringsombudsloven § 1 annet ledd nr. 1 og 2.

Likestillingsloven § 3 og diskrimineringsloven § 4 forbyr både direkte og indirekte diskriminering på grunnlag av blant annet kjønn og etnisitet. Denne saken reiser spørsmål om direkte diskriminering.

Med direkte forskjellsbehandling på grunn av kjønn menes handlinger som stiller kvinner og menn ulikt fordi de er av forskjellig kjønn, jf. § 3 annet ledd nr. 1. Med

direkte diskriminering på grunn av etnisitet menes at en handling eller en unnløtelse har som formål eller virkning at personer på grunnlag av blant annet etnisitet blir behandlet dårligere enn andre blir, er blitt eller ville ha blitt i en tilsvarende situasjon, diskrimineringsloven § 4. Det stilles ikke krav til at hensikten har vært å diskriminere.

Likestillingsloven og diskrimineringsloven fastslår at det i saker om diskriminering er delt bevisbyrde, jf. likestillingsloven § 16 og diskrimineringsloven § 16. Dette betyr at den som hevder å være diskriminert, i utgangspunktet har bevisbyrden for at hun er diskriminert. Det er ikke krav om sannsynlighetsovervekt. Det er tilstrekkelig at det fremlegges opplysninger som gir grunn til å tro at diskriminering har funnet sted, men det er ikke tilstrekkelig med en påstand om diskriminering. Dersom opplysningene i saken gir grunn til å tro at diskriminering har funnet sted, må den som beskyldes for diskriminering, bevise at diskriminering ikke har funnet sted.

### **Ombudets vurdering**

Det ombudet skal ta stilling til i denne saken, er om A er blitt utsatt for forskjellsbehandling i strid med likestillingsloven og diskrimineringsloven. Spørsmålet er om hun ble behandlet dårligere enn andre var/ville ha blitt behandlet i en tilsvarende situasjon, og hvorvidt den angivelige forskjellsbehandlingen hadde sammenheng med hennes kjønn og etnisitet.

Likestillings- og diskrimineringsombudet vil først vurdere om det er grunn til å tro at hotellet la negativ vekt på hennes kjønn og etnisitet da de nektet henne og hennes venninne å ta inn på hotellet.

A hevder at hun utelukkende på grunn av sitt kjønn og etnisitet ble assosiert med en prostituert og at hun derfor ble avvist fordi hun tilhørte en kundegruppe som hotellet ønsker å verne seg mot på grunn av den skade denne gruppen har på hotellets omdømme. Ombudet mener derfor at det er naturlig å vurdere diskrimineringsgrunnlagene kjønn og etnisitet under ett.

Det er klager som starter en klageprosess og som har bevisføringsplikten i første omgang. Det at A er kvinne og har en annen etnisk bakgrunn enn norsk, er ikke tilstrekkelig for å si at det er grunn til å tro at hun er blitt utsatt for ulovlig forskjellsbehandling. En påstand om diskriminering må vurderes opp mot hendelsesforløpet og sakens ytre omstendigheter.

Hotel X som privat aktør, tilbyr tjenester i form av blant annet hotellrom. Tjenesten er tilgjengelig for allmennheten, og det naturlige er at gjester får hotellrom når det er ledig kapasitet. Det å avvise en potensiell gjest som ønsker å sjekke inn på hotellet, vil

i utgangspunktet bety at hotellet har vurdert vedkommende som en del av en ikke ønsket kundegruppe.

A har opplyst at resepsjonisten overfor henne og hennes venninne begrunnet hotellets retningslinjer med at "*de kunne være horer eller narkomane*". Utsagnet er ikke imøtegått av Hotel X. Den naturlige forståelsen av utsagnet i denne situasjonen er at resepsjonisten trodde at A og venninnen kunne være prostituerte.

A har opplyst at hun og hennes venninne "*var tettpakket uten det minste tegn til sminke*". Det foreligger heller ingen andre opplysninger i saken om andre forhold omkring deres person som skulle tilsi avvisning. Hotellet har for eksempel ikke vist til at de fremsto som ubehagelige, støyende, beruset, eller lignende. Likestillings- og diskrimineringsombudet mener dette er tilstrekkelig for å si at det foreligger grunn til å tro at A ble avvist på grunn av sitt kjønn og etnisitet, jf. likestillingsloven § 16 og diskrimineringsloven § 10.

Bevisbyrden har derfor gått over på Hotel X. Hotel X må dermed sannsynliggjøre at det likevel var andre grunner enn A sitt kjønn og etnisitet som medførte at hun ble avvist, jf. likestillingsloven § 16 jf. diskrimineringsloven § 10.

I sine redegjørelser til ombudet har Hotel X utelukkende vist til generelle faresituasjoner hoteller som kan utsettes for. Hotelledelsen har i denne forbindelse vist til faren for prostitusjon, narkotika og annen kriminell virksomhet. Ifølge Hotel X er det nettopp disse faremomentene som har vært hovedårsaken til innføringen av retningslinjene som fremgår av "*Kjære gjest*"- dokumentet. I og med at majoriteten av denne uønskede kundegruppen sies å være bosatt i Oslo eller omegn, er hotellets ansatte gitt adgang til å avvise disse, selv dersom de har reservert rom på forhånd.

Videre hevder hotellet at det utspant seg en diskusjon mellom A og resepsjonisten da "*Kjære gjest*"- dokumentet ble forelagt henne, og at det var derfor A ble avvist. Ombudet stiller seg undrende til at hotellet argumenterer med at avvisningen skyldes diskusjonen hun hadde med resepsjonisten, da A på dette tidspunktet allerede hadde fått "*Kjære gjest*"- dokumentet. Det at A hadde fått dokumentet, tilsier etter ombudets oppfatning at hun allerede var avvist, idet dokumentet inneholder hotellets generelle begrunnelse for avvisning av gjester. Ombudet legger til grunn at årsaken til at det oppsto en diskusjon, var at A opplevde retningslinjene og avvisningen som urimelige.

Likestillings- og diskrimineringsombudet har forståelse for at hoteller har retningslinjer som gir adgang til å avvise gjester som kan medføre fare eller ulempe for hotellets ansatte eller andre gjester, eller som er til skade for hotellets omdømme forøvrig. Målsetningen med diskrimineringsregelverket er at alle skal ha like rettigheter. En ikkediskriminerende praksis er en forutsetning for at alle, uavhengig

av blant annet kjønn og etnisitet, skal ha like rettigheter og muligheter i samfunnet. For at like muligheter skal kunne sies å foreligge, må muligheten også rent faktisk kunne utnyttes. Den enkelte potensielle gjest har krav på å få en individuell vurdering av hvorvidt vedkommende innebærer en fare for skade på hotellets ansatte, andre gjester eller skader dets omdømme.

Ombudet har ved flere anledninger bedt Hotel X om å redegjøre for hvilke konkrete momenter som har vært avgjørende i A sitt tilfelle. Hotel X hevder at A ble avvist fordi hun bor i Oslo eller omegn. Det fremgår av retningslinjene at gjester med hjemmeadresse i Oslo eller omegn *kan* avvises. Hotellet har imidlertid ikke redegjort for hvorfor resepsjonisten anså det som nødvendig å håndheve avvisningsadgangen i denne konkrete saken.

Videre har hotellet vist til at A ikke hadde med seg bagasje og heller ikke hadde forhåndsbestilt rom. Det er ikke vist til skriftlige retningslinjer som setter rammer for mottakelsen av gjester uten bagasje eller forhåndsreservasjon. I slike saker anvendes det stor grad av skjønn. Ombudet understreker imidlertid at de ansattes skjønn er begrenset av diskrimineringsregelverket. Det er ikke adgang til å legge vekt på kjønn og etnisitet i vurderingen av hvorvidt en potensiell gjest utviser et faremoment for hotellet. Hotellet har heller ikke vist til andre interne retningslinjer som veileder de ansatte i deres skjønnsvurdering generelt.

Ombudet anser ikke en generell oppramsning av faresituasjoner som hoteller kan utsettes for, som tilstrekkelig begrunnelse for at A og hennes venninne ble avvist da de ville sjekke inn på hotellet. Likestillings- og diskrimineringsombudet finner på denne bakgrunn at Hotel X ikke har sannsynliggjort at det er andre grunner enn kjønn og etnisitet som var årsaken til at A ble avvist.

Likestillings- og diskrimineringsombudet er derfor kommet frem til at Hotel X har handlet i strid med likestillingsloven § 3, annet ledd og diskrimineringsloven § 4.

Med vennlig hilsen

Beate Gangås  
Likestillings- og diskrimineringsombud

Vedlegg: Orientering om adgangen til å bringe en sak inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda.

**Kopi: A**

**Saksbehandler: Serap Helin Hartwig**