

Vår ref.
08/861

Deres ref.

Dato:
23.06.08

DISKRIMINERINGSREGELVERKET OG ADGANGEN TIL Å AVVISE GJESTER

Likestillings- og diskrimineringsombudet har i forbindelse med sitt arbeid for å forhindre diskriminering på grunn av blant annet kjønn, etnisitet, nasjonal opprinnelse, hudfarge og religion på alle samfunnsområder, funnet det nødvendig å orientere hotellbransjen om de begrensninger som følger av diskrimineringslovgivningen når det gjelder hotellere adgang til å avvise gjester. Videre ønsker ombudet å kartlegge i hvilken utstrekning hoteller har retningslinjer for hvilke kriterier som kan tillegges vekt når hotellet vurderer å avvise bestemte gjester.

Rettsgrunnlag

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, etnisitet og hudfarge.

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

Sak om diskriminering ved avvisning av gjest

Likestillings- og diskrimineringsombudet mottok i fjor en klage fra en kvinne som mente hun var diskriminert fordi hun og venninnen ble nektet å ta inn på et hotell i Oslo. Etter spørsmål fra vakthavende resepsjonist opplyste kvinnen sin hjemmeadresse, som er i Oslo-området. De ble begge avvist under henvisning til hotellets retningslinjer, som gav de hotellansatte muligheten til å avvise gjester som bor i Oslo og omegn. Kvinnen opplevde retningslinjene som urimelige og ba om en begrunnelse. Hun fikk opplyst at bakgrunnen for retningslinjene var at gjester bosatt i Oslo og omegn kunne være ” horer og narkomane ” som tok seg inn på hotellet for å lage bråk.

Kvinnen mente 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 ønsket å verne seg mot. Etter en konkret vurdering kom ombudet frem til at kvinnen var utsatt for ulovlig diskriminering.

Hotellet beklaget hendelsen, men hevdet at kvinnen og hennes venninne ble avvist kun som følge av de skriftlige retningslinjene. Hotellet mente slike retningslinjer er nødvendige for å håndtere situasjoner hvor gjester byr på utfordringer. Det ble i denne forbindelse vist til forhold som hotellbedrageri, prostitusjon, narkotikaomsetning, fyll mv, og at majoriteten av disse uønskede kundegruppen har adresse i Oslo eller omegn.

Ombudet mente at hotellet ikke hadde redegjort for hvorfor resepsjonisten anså det som nødvendig å håndheve avvisningsadgangen i denne konkrete saken. I slike saker anvender hotellets ansatte stor grad av skjønn.

Ombudet understreket at de ansattes skjønnsmessige adgang til å avvise gjester er begrenset av diskrimineringsregelverket. Det er ikke adgang til å legge vekt på kjønn/etnisitet i vurderingen av hvorvidt en potensiell gjest utviser et faremoment for hotellet. Ombudet anså ikke en generell oppramsning av faresituasjoner som hoteller kan utsettes for som tilstrekkelig begrunnelse for hvorfor kvinnen ble avvist.

Likestillings- og diskrimineringsombudet konkluderte med at hotellet ikke hadde sannsynliggjort at det var andre grunner enn kjønn/etnisitet som var årsaken til at kvinnen og hennes venninne ble avvist. Hotellet hadde handlet i strid med likestillingsloven § 3 og diskrimineringsloven § 4 (se vedlegg 1).

Likestillings- og diskrimineringsombudets uttalelse ble brakt inn for Likestillings- og diskrimineringsnemnda for ny behandling. Nemnda opprettholdt ombudets uttalelse (se vedlegg 2).

Rutiner for avvisning, skriftlige retningslinjer og opplæring av de ansatte

Saken ovenfor viser at diskrimineringslovgivningen setter begrensninger for hotellere adgang til å avvise gjester på grunnlag av blant annet kjønn og etnisitet. Målsettingen med diskrimineringsregelverket er at alle skal ha like rettigheter. En ikke-diskriminerende praksis er en forutsetning for at alle, uavhengig av kjønn, etnisitet, hudfarge mv. 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 skade på dets omdømme.

For å forhindre at diskriminering forekommer, er det viktig med gode rutiner for når potensielle gjester kan avvises. Ombudet anmoder om at alle hoteller har gjennomarbeidede rutiner og skriftlige retningslinjer for når de ansatte har adgang til å avvise gjester som ønsker å sjekke inn på hotellet. Dersom avvisningsadgangen benyttes, vil det også være viktig å ha rutiner for protokollføring av disse. Slike protokoller kan bidra til å avklare uklarheter i ettertid om hvorvidt avvisningen var diskriminerende og dermed ulovlig. I denne forbindelse viser ombudet til Norges Automobilforbund (NAF) som har rutiner for dokumentasjon av ulike situasjoner som oppstår ved blant annet avvisning av personer fra campingplasser.

Ombudet håndhever også arbeidsmiljøloven som forbyr direkte og indirekte diskriminering på grunn av blant annet seksuell orientering og funksjonshemming. Selv om forbudet i dag kun gjelder innenfor arbeidslivets område, oppfordrer ombudet til å innføre tilsvarende rutiner dersom avvisning skjer også på disse grunnlag. Fra 1.januar 2009 vil ny lov om diskriminering og tilgjengelighet for personer med funksjonsnedsettelse tre i kraft, som vil forby diskriminering på grunnlag av funksjonshemming på alle samfunnsområder. Ombudet understreker videre at det er straffbart for virksomheter å nekte personer varer eller tjenester på grunn av disses homofile orientering, jf. straffeloven § 349 a.

Ombudet ønsker en oversikt over hvilke hoteller som har retningslinjer for avvisningsadgang. Ombudet ber derfor om en tilbakemelding på hvorvidt dere har rutiner for protokollføring av avvisninger, og på hvilket grunnlag adgangen anvendes i det enkelte tilfellet. Bli de ansatte orientert om at skjønnsutøvelsen ved avvisninger er begrenset av diskrimineringsregelverket? Dersom dere ikke har slike rutiner, ber ombudet å få opplyst hvorvidt slike rutiner vil bli innarbeidet i fremtiden. Ombudet ønsker tilbakemelding innen

25. august 2008.

Dersom noe virker uklart bes dere ta kontakt med Serap Helin Hartwig.

Med vennlig hilsen

Elisabeth Lier Haugseth
avdelingsleder

Serap Helin Hartwig
førstekonsulent