



Likestillings- og  
diskrimineringsombudet

---

Vår ref.  
08/861

Deres ref.

Dato:  
04.12.09

## **DISKRIMINERINGSREGELVERKET OG ADGANGEN TIL Å AVVISE GJESTER - OPPFØLGNING**

### **Retningslinjer for avvisning av gjester**

Likestillings- og diskrimineringsombudet viser til tidligere korrespondanse vedrørende diskrimineringsregelverket og hotellere adgang til å avvise gjester.

Likestillings- og diskrimineringsombudet har bedt utvalgte hoteller redegjøre for om de har retningslinjer for adgangen til å avvise uønskede gjester, herunder rutiner for å protokollføre avvisninger og eventuelt på hvilket grunnlag. Ombudet ønsket i tillegg informasjon om de ansatte på hotellet er kjent med diskrimineringslovverket, og at dette begrenser adgangen til å avvise gjester.

Bransjens tilbakemeldinger har vært varierende. Et flertall av hotellene hadde verken retningslinjer eller planer om å utarbeide slike. Det samme gjelder opplæring av de ansatte om at diskrimineringslovverket begrenser adgangen til å avvise uønskede gjester.

I møte med NHO reiseliv og enkelte av deres medlemmer i april 2009, understreket ombudet at det er behov for at bransjen aktivt arbeider for å begrense diskriminering av gjester, samt at de ansatte får nødvendig opplæringen for å unngå å avvise gjester på ulovlig grunnlag. Ombudet vil oppfordre de virksomhetene som ikke har utarbeidet retningslinjer for avvisning av uønskede gjester, om å utarbeide slike, og sørge for at de ansatt får nødvendig opplæring.

## Gode eksempler

En rekke hoteller har allerede utarbeidet konkrete retningslinjer for avvisning av uønskede gjester. Nedenfor følger et utdrag av de retningslinjene ombudet har mottatt. Disse kan etter ombudets syn tjene som gode eksempler for deres arbeid med denne type retningslinjer. Kopi av retningslinjene er lagt ved dette brevet.

Best Western Bondenheimen har utarbeidet instruks for de ansatte om hvilke vurderinger de skal gjøre når det er aktuelt å avvise eller kaste ut en uønsket gjest. Best Western Bondenheimen har også utarbeidet et skjema hvor den ansatte ved hotellet må dokumentere begrunnelsen for avvisningen. Den ansatte må redegjøre for hvilke saklige grunner som legitimerer avvisningen. Dokumentet skal undertegnes og videresendes til resepsjonssjefen og hotellets direktør for gjennomgang.

Tilsvarende retningslinjer er blitt utarbeidet av The Rezidor Hotel Group, og gjelder som instruks til alle Radisson Blu Hotellene og Park Inn hotellene i Norge. Instruksjonen angir gyldige grunner for avvisning; for eksempel rus, hærverk, prostitusjonsvirksomhet (gjelder både den prostituerte og kjøper av tjenesten). Videre angir instruksjonen hvilke ytre elementer som kan underbygge den ansattes vurdering av at gjesten tilhører en gruppe som kan avvises, som blant annet manglende legitimasjon eller truende oppførsel. Selskapet har også angitt hvilke forhold man *ikke* kan legge vekt på, som etnisitet, nasjonalitet, kjønn, seksuell orientering, religiøs tilknytning og nedsatt funksjonsevne. I likhet med Best Western Bondenheimen Hotell skal alle tilfeller av avvisning eller utkastelse dokumenteres ved loggføring.

Ombudet vil også vise til Norlandia Hotel Group (tidligere Norlandia Hotels & Resorts). Deres retningslinjer er formidlet til alle deres norske hoteller. Retningslinjene gir en oversikt over hvilke forhold som kan vektlegges ved vurderingen av om en gjest kan avvises eller ikke. Alle avvisninger skal protokollføres. Den enkelte ansatte med myndighet til å avvise, skal bekrefte å ha gjort seg kjent med retningslinjene ved å undertegne dokumentet.

Likestillings- og diskrimineringsombudet mener at disse virksomhetenes initiativ til å gjennomgå sine rutiner om adgangen til avvisning medvirker til å øke bevisstheten om betydningen av forbudet mot diskriminering for deres virksomhet. Utarbeidelse av gode rutiner medvirker dessuten, slik ombudet ser

det, til at ansatte får nødvendig opplæring, slik at de kan foreta riktige vurderinger når det blir spørsmål om å avvise en uønsket gjest.

Likestillings- og diskrimineringsombudet vil oppfordre de virksomheter som ikke har tilsvarende retningslinjer om avvisning/bortvisning av gjester, til at også de utarbeider konkrete retningslinjer for når en gjest kan avvises. Ombudet er overbevist om at denne typen synlighet, både internt og eksternt, om virksomhetens rutiner forebygger diskriminerende handlinger og praksiser.

Dersom dere har spørsmål i tilknytning til arbeidet med slike retningslinjer, eller opplæring av de ansatte, er dere velkommen til å ta kontakt med ombudet. Ombudet vil være behjelpelig med veiledning.

Med vennlig hilsen

Elisabeth Lier Haugseth  
avdelingsleder

Serap Helin Hartwig  
rådgiver