

## Diskrimination af gæster

I Danmark taler vi masse forskellige sprog, der findes mange religioner, værdier og kulturer og seksuelle observationer mv.

Det er restauranter, diskoteker, barer, natklubber, hoteller mv. største ønske, at kunne tilbyde et trygt og hyggeligt miljø for alle gæster. Det er uanset nationalitet, etnisk oprindelse, race, hudfarve, religion, seksuel opfattelse eller handicap.

### **Du bestemmer, hvem der må komme ind**

Serverings- og overnatningsvirksomheder har, så længe der ikke sker diskriminering, ret til at vælge, hvilke gæster de vil have ind. Det kan være virksomhedens krav til gæstens ædruelighed, påklædning, alder, opførsel i forhold til andre gæster, opførsel mod personale etc. Det er vigtigt, at reglerne for gæsterne og deres adfærd er enkle, klare og lette at forstå. Det er særligt vigtigt, at det er de samme regler, der gælder for alle.

### **Du må ikke forskelsbehandle eller diskriminere**

En gæst må ikke afvises eller nægtes betjening fra en bar, natklub, diskotek, hotel, beværtning eller andet på grund af nationalitet, etnisk oprindelse, race, hudfarve, religion, seksuel observans eller handicap.

Der er to love i Danmark, der regulerer dette område. Den ene lov er lov om forbud mod forskelsbehandling på grund af race mv. (Racediskriminationsloven). Racediskriminationsloven er underlagt offentlig påtale. Det er derfor anklagemyndigheden, der på grund af en anmeldelse for den forurettede skal afgøre, hvorvidt der skal føres en sag. Racediskriminationsloven er omfattet af den strafferetlige lovgivning, hvilket betyder at der stilles særlige høje krav til de beviser, der skal føres, for at der idømmes en straf for diskrimination.

Anmeldelse om diskrimination skal indgives til politiet. Det er den forurettede der skal oplyse over for politiet, hvad der er sket, hvorfor vedkommende mener, at der er sket forskelsbehandling, hvem der har forskelsbehandlet mv.

Der er også mulighed for at indgive anmeldelse til Klagekomiteen for etnisk ligebehandling, der har til opgave at behandle konkrete klager over forskelsbehandling. Klagekomiteen behandler klagen efter lov om etnisk ligebehandling. I lov om etnisk ligebehandling fremgår det, at der ikke må ske forskelsbehandling ved at behandle dem ringere end andre vil blive behandlet i tilsvarende situationer, som følge af race eller etnisk oprindelse. Forskelsbehandling kan have mange former, det kan være chikane i form af en særlig adfærd, der kan være såvel fysisk, psykisk, verbal eller visuel.

Det kræver dog, der er en vis sammenhæng mellem den udøvende chikane og personens race eller etniske oprindelse.

Ved lov om etnisk ligebehandling af en civilretlig lov, er det den forurettede der afgør, om der skal anlægges et civilretligt søgsmål ved domstolene eller ej. Ved vurderingen af, om der foreligger chikane, vil der kunne lægges vægt på den krænkedes eget udsagn om, hvorvidt der er sket en krænkelse af personens værdighed samt på, om den krænkende person indså eller burde indse, at den adfærd personen udviste krænkede en anden person.

### **Kan du gøre noget for at undgå sager om diskrimination**

Generelt er der i store dele af virksomhedernes åbningstid fri adgang for alle.

Ønsket om, at kunne tilbyde et trygt og hyggeligt miljø for alle gør, at virksomhederne har adgangskontrol i de situationer, hvor der er stor publikumstilstrømning. Det kan også være, at adgangskontrollen er påbudt af bevillingsmyndigheden.

Adgangskontrollen har ud over det servicemæssige formål også et sikkerhedsmæssigt aspekt. Virksomheden må kun lukke et bestemt antal mennesker ind grundet pålæg fra brandmyndigheder og virksomheden skal også sikre sig, at have det fornødne overblik over gæsterne/situationen.

Virksomhederne er som følge heraf nødsaget til at afvise gæster ved døren. For at undgå diskussioner/konflikter med gæster, der bliver afvist ved døren, kan der tages visse forholdsregler.

Det kan være en god ide, at have skiltet tydeligt med adgangskrav/ordensregler. Man bør også i forbindelse med en afvisning give en begrundelse for denne. Det kan ske enten mundtligt eller i form af en folder eller lignende. Hvis gæsten bliver gjort opmærksom på, at klager over en afvisning kan ske til virksomhedens ledelse næste hverdag, kan eventuelle fejlskøn blive rettet.

Med tanke på, hvor alvorlige konsekvenser, der kan opstå ud af små episoder, hvor gæster føler sig uretmæssigt afvist, kan der være nogle rutiner som sikre, at den ansvarlige chef får rapporteret, hvad der sker i entreen og i virksomheden når der er adgangskontrol.

En logbog er også en effektiv måde at få kontinuerlige informationer om, hvad der i virkeligheden er sket. Dørmanden, serveringspersonalet eller lignende kan hver dag notere hændelse og afvigelser fra det normale. En logbog er også et godt instrument at have i forbindelse med kontakten til politiet.

Derudover kan man have videooptagelser af indgangspartiet med lyd på, således at man kan rekonstruere ordvekslinger i forbindelse med en afvisning.