

Empfehlung und Musterhausordnung gegen Rassismus und Diskriminierung in Hotels und Lokalen

„Ich wollte mit meinem besten Freund abends ausgehen. Der Security hat aber meinen Freund nicht ins Lokal gelassen. Am Anfang wollte er ihm keinen Grund nennen. Dann hat er behauptet, mein Freund hätte mit Drogen zu tun und bereits Hausverbot. Das mit dem Hausverbot hat er dann auch zu mir gesagt, obwohl ich noch nie in diesem Lokal gewesen bin. Mein Freund ist Schwarz und ich bin PoC¹.“

Klare Prozesse und Hausordnungen können viel bewirken

Rassismus beim Zugang zu und in Lokalen, Clubs und Hotels ist gesetzlich verboten.

Gastwirt:innen können grundsätzlich im Rahmen des Hausrechts entscheiden, wer ihr Lokal betritt – dabei dürfen sie aber nicht diskriminierend vorgehen. Immer wieder wenden sich Menschen an ZARA – Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit und an die Gleichbehandlungsanwaltschaft, weil sie beim Besuch von Lokalen, Clubs oder Hotels Diskriminierung erfahren. Das obenstehende Zitat basiert auf einem realen Fall.

Rassismus wird manchmal bewusst, oft aber auch unbewusst reproduziert. Entscheidungen, die schnell und unter Stress getroffen werden müssen, werden leichter von **Stereotypen oder rassistischen Vorannahmen** beeinflusst, wenn es keine klaren internen Prozesse und Hausordnungen gibt. Betreiber:innen von Hotels, Lokalen und Diskotheken tragen eine besondere Verantwortung gegenüber ihren Gästen sowie gegenüber den Mitarbeiter:innen in ihren Betrieben.

Diese Empfehlung soll dazu beitragen, Rassismus und andere Diskriminierungen in Hotels, Lokalen, Clubs und Diskotheken zurückzudrängen. Sie enthält praktische Hinweise für interne Prozesse und eine Musterhausordnung. Außerdem sollen mögliche Rechtsfolgen bei Verletzung des Verbots aufgezeigt werden. Die tägliche Beratungspraxis von ZARA und der Gleichbehandlungsanwaltschaft zeigt: Proaktive Maßnahmen können viel bewirken.

¹ PoC steht für Person of Color und ist eine Selbstbezeichnung von Personen, die Rassismus erfahren.

Rechtliche Grundlagen

Rassismus in Lokalen und beim Einlass ist verboten (Gleichbehandlungsgesetz, Einführungsgesetz zu den Verwaltungsverfahrensgesetzen). Das umfasst sowohl Benachteiligungen – z. B. Einlassverweigerungen – als auch rassistische Belästigungen oder Beleidigungen. Als Rechtsfolge haben die Betroffenen das Recht auf Schadenersatz. Das gilt auch für Mitbetroffene – z. B. Freund:innen. Darüber hinaus kann rassistische Diskriminierung Verwaltungsstrafen sowie die Entziehung einer bestehenden Gewerbeberechtigung zur Folge haben.

Auch für andere Gründe wie **Geschlecht und Behinderung** gibt es Diskriminierungsverbote. Eine Ausweitung des gesetzlichen Schutzes auf **Alter, Religion und Weltanschauung und sexuelle Orientierung** ist noch ausständig. Wir empfehlen daher dringend, auch für diese Gründe Maßnahmen zum Diskriminierungsschutz zu setzen.

Was können Lokal- und Hotelbetreiber:innen tun? Maßnahmen zur Nicht-Diskriminierung

Diese Maßnahmen unterstützen Sie dabei, den Umgang mit Gästen und Mitarbeiter:innen in Ihrem Betrieb möglichst diskriminierungsfrei zu gestalten. So können erste Schritte aussehen:

- Definieren Sie für Ihren Betrieb, wie Sie das Ziel der Nicht-Diskriminierung umsetzen können. Beachten Sie dabei z. B. Ihre Einlasspolitik, den Umgang mit Gästen und Personal, die Gestaltung des Lokals und die Bezeichnungen von Speisen und Getränken.
- Beschließen Sie eine diskriminierungsfreie Hausordnung und bringen Sie diese an mehreren Stellen an (zumindest am Eingang, an der Bar, der Garderobe und den Toiletten). Eine Musterhausordnung befindet sich weiter unten im Dokument.
- Informieren Sie Ihr Personal bei Dienstantritt über Ihre Maßnahmen und Prozesse zu Nicht-Diskriminierung und über die Hausordnung.
- Organisieren Sie für Ihr Personal bei Dienstantritt und mindestens alle zwei Jahre Awareness- und Anti-Diskriminierungs-Trainings.
- Ernennen Sie für jede Schicht eine oder mehrere Ansprechpersonen für diskriminierungsbezogene Vorfälle. Setzen Sie bei größeren Veranstaltungen erkennbare Awareness-Teams ein, die mobil und an klar definierten Standorten zu finden sind. Diese Personen sind geschult und dafür zuständig, Lösungen bei Beschwerden über Einlassverweigerungen, Belästigungen und bei sonstigen Diskriminierungsvorfällen zu finden.
- Diese Ansprechpersonen verweisen Gäste zur weiteren Unterstützung in Diskriminierungsfällen an ZARA und die Gleichbehandlungsanwaltschaft.
- Fragen Sie regelmäßig in Teambesprechungen nach, ob es Diskriminierungsfälle gab, und bieten Sie den Raum, darüber zu reflektieren.
- Kommunizieren Sie klar im Team, welche Konsequenzen bei diskriminierendem oder belästigendem Verhalten für das Personal gelten.

- Definieren Sie klare Prozesse im Umgang mit Gästen, die gegen die Hausordnung und/oder das Ziel der Nicht-Diskriminierung verstoßen.
- Evaluieren Sie Ihre Maßnahmen zu Nicht-Diskriminierung regelmäßig und passen Sie diese gegebenenfalls an.

Musterhausordnung für ein diskriminierungsfreies Miteinander

[Lokalname/Firmenname einfügen] verfolgt das Ziel der Nicht-Diskriminierung. Weder unsere Gäste noch unser Personal dürfen aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, der sexuellen Orientierung, dem Alter oder aufgrund einer Behinderung diskriminiert oder belästigt werden.

NUR aus den folgenden Gründen darf einer Person der Eintritt verweigert werden. Sie darf auch nur aus diesen Gründen aus [dem Hotel oder Lokal] verwiesen werden.

1. **Mindestalter:** Die Jugendschutzbestimmungen werden eingehalten. Bestehen Zweifel über das Alter, wird ohne Lichtbildausweis der Eintritt verweigert.
2. **Aggressives, belästigendes oder diskriminierendes Verhalten am Eingang oder im Lokal:** Unter Belästigung verstehen wir auch sexuelle Belästigung oder Belästigung aufgrund der ethnischen Zugehörigkeit, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, der sexuellen Orientierung, dem Alter oder aufgrund einer Behinderung.
3. **Belästigendes Verhalten aufgrund von Beeinträchtigungen durch Alkohol, Drogen o. ä. Substanzen.**
4. **Mitführen von Waffen oder gefährlichen Gegenständen.**
5. **Diebstahl, Sachbeschädigung** oder andere Strafdelikte am Eingang oder im Lokal.
6. **Kapazitätsgrenzen des Betriebs:** Ist die zulässige Personenzahl erreicht, kann der Einlass vorübergehend beschränkt werden. Der Zugang ist wieder möglich, sobald ausreichend Kapazität verfügbar ist.
7. **Geschlossene Veranstaltung und Gästelisten:** Bei privaten Veranstaltungen kann der Zutritt auf eingeladene Personen beschränkt werden. Dies wird online und/oder durch einen Hinweis am Eingang bekannt gemacht. Der Grund der Zutrittsbeschränkung wird auf Nachfrage transparent erklärt.
8. **Dresscode:** Gibt es einen Dresscode, wird dieser durch einen Aushang am Eingang des Lokals und/oder online angekündigt. Personen, die den Kleidervorschriften nicht entsprechen, kann der Zutritt zum Lokal verweigert werden.
9. **Stammkund:innen/VIPs:** Betriebe können für Stammkund:innen oder VIP-Gäste besondere Angebote oder bevorzugten Zugang vorsehen. Die Kriterien dafür sollen intern festgelegt und nachvollziehbar angewendet und kommuniziert werden.
10. **Lokalverbot:** Bei (wiederholten) Verstößen gegen die Punkte 1 bis 5 kann ein Lokalverbot verhängt werden.

Der Grund für den nicht gewährten Einlass, den Lokalverweis oder das Lokalverbot muss den betroffenen Personen immer mitgeteilt werden.

Unterstützung bei Beschwerden über Diskriminierungen:

Für Gäste steht vor Ort eine Ansprechperson bzw. ein Awareness-Team zur Verfügung. Diese:s ist geschult und dafür zuständig, Lösungen bei Belästigungen und Diskriminierungsvorfällen zu finden.

Beschwerden über diskriminierende Einlassverweigerungen werden durch die Ansprechpersonen bzw. das Awareness-Team überprüft. Bestätigt diese:s die Einlassverweigerung, muss dies unter Vorlage der Hausordnung nochmals begründet werden.

Gäste, die eine Diskriminierung vermuten, können sich an folgende Stellen zur Beratung wenden:

Gleichbehandlungsanwaltschaft: office@gaw.gv.at



ZARA – Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit: office@zara.or.at



Medieninhaberin, Verlegerin und Herausgeberin

Gleichbehandlungsanwaltschaft

Leopold-Moses-Gasse 4/1/2,
1020 Wien
Telefon: +43 1 53 20 244
Nulltarif: 0800 206 119
office@gaw.gv.at
gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at

Klagsverband zur Durchsetzung der Rechte von Diskriminierungsopfern

Ziegelofengasse 33/Stock 1/Tür 2
1050 Wien
Telefon: +43 1 961 05 85 13
info@klagsverband.at
klagsverband.at

Wirtschaftskammer Österreich

Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
Tel.: +43 5 909 00 35 54
hotels@wko.at
www.hotelverband.at

ZARA – Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit

Schönbrunner Straße 119/13
Eingang: Am Hundsturm 7
1050 Wien
Telefon: +43 1 929 13 99
office@zara.or.at
zara.or.at

Black Voices

Währinger Straße 59
1090 Wien
volksbegehren@blackvoices.at
blackvoices.at

Fachverband Gastronomie

Wiedner Hauptstraße 63
1045 Wien
Tel.: +43 5 909 00 35 62
gastronomie@wko.at
gastronomieverband.at

Stand: Juni 2026