



1. Analytická zpráva: Mystery call Zpráva z výzkumného šetření realizovaného v projektu Housing First Písek

Úvod

Následující text se vztahuje ke klíčové aktivitě KAB2: B8 Prevence a řešení diskriminace v bydlení. Konkrétně k výzkumnému šetření, jehož cílem je přispět ke zmapování diskriminace Romů na trhu s bydlením. Diskriminace Romů v oblasti bydlení je v České republice stále aktuálním a závažným problémem, který je třeba detailněji prozkoumat.

Za účelem výzkumného šetření byla zvolena metoda tzv. mystery callů, což jsou simulované telefonáty, které testují reakce pronajímatelů na různé profily volajících. Tato metoda umožňuje odhalit předsudky a diskriminační praktiky, kterým mohou Romové čelit při hledání bydlení.

Text obsahuje tři hlavní části. Nejprve je zde krátké shrnutí dostupných dat o diskriminaci Romů v oblasti bydlení v České republice, které poskytuje základní kontext a ukazuje rozsah problému. Následuje podrobný popis metodologie šetření, kde je vysvětlen postup použití mystery callů v tomto výzkumu. Na závěr jsou prezentována hlavní zjištění a poznatky, které byly během šetření odhaleny.

Přehled dat o diskriminaci Romů v oblasti bydlení v České republice

Diskriminace je jednou z výrazných bariér, s kterou se musejí v České republice Romové potýkat při hledání bydlení. Podle *Zprávy o stavu romské menšiny* z roku 2021 (dále *Zpráva*), Romové často nemusí být vůbec pozváni realitními kanceláři či vlastníky nemovitosti na prohlídku. Jak se uvádí ve *Zprávě*: „Velmi často se setkáváme s diskriminací Romů na trhu s byty – s klientem pracovníci/terénní pracovníci zavolají na inzerát související s pronájmem bytu – pronajímatel se ptá, zda jsou potenciální nájemci Romové, jakmile se sdělí, že ano, ihned zavěsí telefon anebo řeknou, že Romům byty nepronajímají, toto stanovisko bylo sděleno i několikrát ze strany realitních kanceláří.“ Diskriminace v bydlení (podobně jako diskriminace z jiných důvodů) zároveň ve většině případů není řešena oficiální cestou. A to i přesto, že je



etnická diskriminace na trhu s bydlením regulována zákonem.¹ Na diskriminaci Romů v bydlení se odkazuje i zpráva komisařky Rady Evropy pro lidská práva, která zároveň upozorňuje na nedostatek dat o přístupu Romů k bydlení.²

Podle dat *Fundamental rights agency (FRA)* má přitom zkušenosti s jednáním, které považovali za diskriminační, až 55% Romů. Ve věkové skupině 45 – 64 let se přitom jedná až o 69%.³ V kontextu bydlení je možné se do určité míry opřít o starší data CERGE-EI z roku 2013, ze kterých vyplývá, že při odpovědi na veřejně publikovanou nabídku pronájmu bytu mají Romové výrazně nižší šanci (43%) být pozváni na prohlídku ve srovnání s majoritní populací (78%). Zájemci o byt romského původu musejí tak odpovědět na téměř dvojnásobné množství nabídek, aby dostali stejný počet pozvánek na prohlídku bytu.⁴ Aktuálnější data jsou k dispozici díky kvantitativnímu výzkumu realizovanému na univerzitě Jana Evangelisty Purkyně v roce 2023 pro účely diplomové práce. Cílem výzkumu bylo vyhodnotit míru etnické a genderové diskriminace na trhu s bydlením. Míra diskriminace byla vyhodnocována na základě počtu pozitivních reakcí od poskytovatelů bydlení na projevený zájem o byt. Z výsledků experimentu vyplývá, že romští žadatelé dostávají výrazně méně pozitivních reakcí (rozdíl 32%).⁵

Výzkum mladých lidí realizovaný společností Median dále ukazuje, že respondenti jsou výrazně méně ochotni pronajmout byt pětičlenné rodině, pokud se jedná rodinu romskou. Zamítavá odpověď byla zaznamenána v 63% případů proti 25% případů pro rodinu z majority.⁶ Rozhodnutí pronajmout byt Romům nemusí přitom záležet jen na osobních postojích. Svoji roli mohou hrát i postoje potenciálních sousedů, případně širšího okolí. Z dat *European values study* z roku 2017 přitom vyplývá, že 64% respondentů si nepřeje mít za sousedy Romy.⁷

¹ Úřad vlády. Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2021. Online. Praha: Úřad vlády, 2023. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/aktuality/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-2021_fin.pdf. [citováno 2024-06-24].

² COMMISSIONER FOR HUMAN RIGHTS OF THE COUNCIL OF EUROPE. *Report following her visit to the Czech Republic from 20 to 24 February 2023*. Online. Strasbourg, 2023. Dostupné z: <https://rm.coe.int/report-on-czech-republic-by-dunja-mijatovic-commissioner-for-human-rig/1680ac88cd>. [citováno 2024-06-24].

³ FRA. *Roma in 10 European Countries*. Online. Vídeň: European Union Agency for Fundamental Rights, 2022. Dostupné z: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2022-roma-survey-2021-main-results_en.pdf. [citováno 2024-06-24].

⁴ BARTOŠ, Vojtěch; BAUER, Michal; CHYTILOVÁ, Julie; MATĚJKA, Filip. *Attention discrimination: Theory and field experiments*. Online. CERGE-EI Working Paper Series, č. 499, 2013. Dostupné z: <https://www.cerge-ei.cz/pdf/wp/Wp499.pdf>. [citováno 2024-06-24].

⁵ ŠTROBACH, Robin. *Etnická a genderová diskriminace na českém trhu soukromého nájemního bydlení*. Diplomová práce. Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, Fakulta sociálně ekonomická, Ústí nad Labem, 2023.

⁶ MEDIAN. *Zpráva z výzkumu postojů cílové skupiny k lidským právům a právům ohrožených menšin*. Online. 2021. Dostupné z: <https://mistoprovsechny.cz/files/document/63839bdcd5615.pdf>. [citováno 2024-06-24].

⁷ RABUŠIC, Ladislav; CHROMKOVÁ MANEA, Beatrice-Elena. *Hodnoty a postoje v České republice 1991-2017*. Online. Brno: Masarykova univerzita, 2018. Dostupné z: https://evs.fss.muni.cz/media/3083086/hodnoty_2017_sazba_tisk.pdf. [citováno 2024-06-24].



Postup šetření

Mystery call je metoda, kdy je telefonicky kontaktována určitá osoba, které je popsána imaginární situace. Následně je sledováno, jak volaný na tuto situaci reaguje. V rámci zde prováděného šetření je kontaktovaným realitní makléř nebo soukromý pronajímatel na základě inzerátu publikovaném na webových stránkách. Je sledována jeho reakce v průběhu dvou situací (telefonátů). V první situaci je kontaktován osobou romského původu, která hledá bydlení. V druhé situaci se také jedná o osobu hledající bydlení, ale z majority. V tomto šetření byly jednotlivé telefonáty realizovány peer pracovníci a dalším zaměstnancem Romodromu. Následně je analyzováno, jestli je možné nalézt rozdílnost přístupu makléře v průběhu těchto situací. Pro účely tohoto šetření bylo provedeno 30 mystery callů. Bylo kontaktováno 15 makléřů a 15 soukromých pronajímatelů. U každého z nich byl vždy poptáván pouze 1 byt. Realizace probíhala na podzim roku 2023 a na jaře 2024.

V rámci všech telefonátů byl naplňován předem připravený scénář. Pro účely šetření byla vytvořena fiktivní modelová rodina. Volající (používající pseudonym) vždy hledal/a bydlení se svým manželem/manželkou. Jednalo se o pár bez dětí, nekuřáci, bez zvířat, nezadlužení a bez exekucí. Předpokladem je také to, že volající má k dispozici dostatek finančních prostředků na kauci (jistotu), provizi realitní kanceláři, případně další nezbytné poplatky. Tyto charakteristiky byly zvoleny z toho důvodu, aby se eliminovaly faktory, které mohou zájemce v očích realitního makléře či majitele bytu znevýhodňovat. Oba volající mají stejné modelové charakteristiky. Jediné, co je rozděluje, je jejich etnicita. Znaků romské etnicity je několik. V první řadě jméno volající, které je vybráno jako typicky romské. Druhým je přízvuk, který může být sám o sobě pro makléře identifikovatelný jako romský. Třetím je pak přímo položená otázka ze strany volající, zda makléři nevadí, že je volající Romka (resp. oba manželé v daném scénáři jsou Romové). Tato otázka je pokládána vždy až na konci telefonátu. Zároveň je vždy pokládána pouze v rámci telefonátů, které tomu odpovídají. Snahou je zachovat přirozenost komunikace, jejíž autenticita je hodnocena jako důležitější než přísně dodržovaná standardizace postupu pro jednotlivé telefonáty.⁸ V případě, že měl pronajímatel v průběhu telefonátu otázky, na něž nebyla ve scénáři předdefinovaná odpověď, volil volající odpovědi odpovídající záměru tohoto šetření (především eliminace faktorů potenciálně znevýhodňujících volajícího).

Inzeráty byly vybírány z veřejných webových stránek určených k nabídce bytů k pronájmu. Vybírány byly byty v dispozici 1+1, 2+kk, 2+1. Záměrem bylo vyvarovat se poptávce po bytech,

⁸ Pokud je např. volající hned sděleno, že je byt obsazen, není v rámci hovoru smysluplné pokládat otázku, jestli makléři nevadí romský původ. Roli mohou v tomto případě hrát i další aspekty.



jejichž dispozice neodpovídají počtu žadatelů o byt (v případě tohoto šetření 2 dospělí lidé). Přesná velikost bytů nebyla klíčovým faktorem. Naopak sledována byla výše nájmu u poptávaných bytů. Vybrány byly byty, které zásadně nevybočovaly z cenového standardu pro daný čas a lokalitu. Vyloučeny ze šetření byly byty ve viditelně špatném technickém stavu, byty v malých obcích a byty ve vyloučených lokalitách.⁹

Pro výběr inzerátů byla důležitá také lokalita daného bytu ve smyslu regionu. Záměrem bylo vždy vyhnout se inzerátům na byty přímo v Písku. Cílem bylo zabránit případnému negativnímu ovlivnění vztahů s místními aktéry, například v situacích, kdy by peer pracovníci provádějící jednotlivé telefonáty poznal některý z pronajímatelů. To by mohlo v budoucnu negativně ovlivnit její šanci na získání bytu v situaci bytové nouze. Tímto přístupem se minimalizovalo riziko negativních důsledků pro peer pracovníci.

Zároveň bylo snahou držet se primárně širší oblasti, ve které se Písek nachází. Proto byly vybírány především inzeráty v Jihočeském kraji. Pokud již nebylo možné najít inzeráty na byty s odpovídajícími charakteristikami v Jihočeském kraji, vybíraly se inzeráty i z jiných krajů. Při výběru mezi inzeráty pak hrála roli relativní blízkost k městu Písek. Tento postup pomohl zajistit, že výzkum bude co nejrelevantnější pro situaci v regionu, kde se nachází Písek, a přitom nedojde k ohrožení vztahů s místními aktéry. Tím se předcházelo dlouhodobým negativním dopadům na efektivitu projektů a podporu v oblasti bydlení.

Na číslo uvedené v inzerátu bylo vždy voláno ve stejný den s odstupem několika hodin, abychom zajistili, že se podmínky mezi jednotlivými telefonáty nezměnily (byt by byl např. mezitím obsazen). Žádný z rozhovorů nebyl nahráván. V průběhu rozhovoru byly dělány poznámky ze strany pracovníků organizace, včetně klíčových výroků realitních makléřů. V průběhu telefonátu bylo sledováno zejména, zda bude volajícímu nabídnuta prohlídka bytu, otázky kladené volajícímu a celkové subjektivní hodnocení přístupu pronajímatele.

V průběhu výzkumu bylo nutné zohlednit i některé etické aspekty. Oba volající používali pseudonymy, aby je nebylo možné spojit s reálnou osobou. V případě, že byl během telefonátu domluven termín prohlídky, byl zájem o byt následně zrušen. Stejně tak tomu bylo i v případě, kdy proběhla předběžná domluva k prohlídce, ale nebyl stanoven přesný termín. Obecně byla snaha v každé interakci minimalizovat jakoukoli újmu kontaktované osoby (realitního makléře či soukromého pronajímatele). V tomto ohledu se výzkum řídil doporučeními pro realizaci tohoto typu šetření.¹⁰

⁹ Hodnoceno na základě údajů mapy Segregace a sociální vyloučení, viz [Segregace a sociální vyloučení \(arcgis.com\)](https://segregace.a-socialni-vyloucení.arcgis.com)

¹⁰ PAPDI, Nikolett a Agota SCHARLE. *How to use "mystery shopping" to measure discrimination in a public service: A guideline for NGOs*. Online. Budapest: Budapest Institute for Policy Analysis, 2021. Dostupné z: adinsps-guideline-ngos-en.pdf (ceu.edu). [citováno 2024-06-24].



Velmi důležitá je také reflexe etického hlediska směrem k peer pracovníci, která realizovala samotné telefonáty. Tato pracovnice se totiž ocitá ve velice nepříjemné situaci, kdy se dobrovolně vystavuje diskriminaci, což na ni vytváří značný psychický tlak. Sama tuto zátěž v průběhu realizace šetření reflektovala. Abychom pro ni zajistili emoční bezpečí, snažili jsme se průběžně ujišťovat, zda na ni není zátěž příliš velká. Během šetření jsme pravidelně dělali přestávky, aby měla možnost zpracovat průběh jednotlivých telefonátů. Neustále jsme se ujišťovali, jestli chce pokračovat, a v případě potřeby jsme byli připraveni s ní mluvit o situacích, které v průběhu telefonátů zažívá.

Shrnutí zjištěných poznatků

Jak již bylo vyjádřeno v popisu metodologie, v rámci šetření bylo kontaktováno dohromady 30 osob, na 30 unikátních inzerátů. 15 z těchto inzerátů bylo publikováno realitními makléři, 15 soukromými pronajímateli. V rámci shrnutí zjištěných poznatků tyto dvě skupiny oddělujeme. To nám umožňuje mj. znázornit konkrétní rozdíly mezi projevy a způsoby komunikace u obou těchto skupin.

Telefonáty s realitními makléři

Primárním sledovaným výstupem ze šetření je tedy počet nabídnutých prohlídek v poptávaných bytech při sledování rozdílu mezi volající romského původu a volajícím z řad majority. Volající romského původu byla nabídnuta prohlídka ve dvou případech. Je ale důležité zmínit, že v prvním případě nebyla položena otázka, jestli makléři nevdá, že je zájemkyně o byt romského původu. Nelze tak s určitostí říci, že si byl makléř vědom etnicity volající. V druhém případě tato otázka položena byla. Ale až poté, co byl domluven přesný termín prohlídky. Makléř na samotnou otázku odpověděl: „*Mně to nevdá.*“ Vzápětí ale začal vysvětlovat, že má i jiné prohlídky a majitel si bude mezi zájemci vybírat.

S volajícím z majority si makléři přímo domluvili prohlídku v pěti případech. V jednom dalším případě byla volajícímu nabídnuta účast na prohlídce, pokud by mohl dorazit ještě v den volání. V jiném případě byla volajícímu přislíbena účast v druhém kole prohlídek, které ještě



v den telefonátu neměli přesně daný termín.¹¹ V samotných nabídkách prohlídky poptávaného bytu lze tak sledovat poměrně výrazný rozdíl.

Zde je důležité zmínit, že přímá otázka na možný problém s romským původem se nejeví jako faktor v tom, jestli je volajícímu ze strany makléře nabídnuta prohlídka či nikoli. V případě, že tato otázka byla položena,¹² tak tomu tak bylo vždy na konci rozhovoru. Žádný z makléřů na tuto otázku nereagoval negativně. V reakcích makléřů na tuto otázku lze ale sledovat určité rozdíly. V jednom případě bylo odpovědí prosté „ne“ (ve smyslu, že romský původ nepředstavuje problém). V některých případech se makléři odkazovali výhradně na svůj osobní postoj, kdy odpovídali „mně to nevadí“ či „mně to problém nedělá.“ Není tak znám (vnímaný) postoj majitele, který se může lišit od deklarovaného postoje realitního makléře. V několika případech se odpověď makléře vztahovala i k postoji majitele bytu. V jedné odpovědi zaznělo: „Nevadilo určitě. Majitelka je s tím pohodě.“ V jednom případě si makléř nebyl úplně postojem majitele jistý, kdy odpovídal: „To by, myslím, nevadilo. I když s majiteli jsme to neřešili.“ V jednom případě pak makléř užil v odpovědi množné číslo, které dále nespecifikoval: „Ne, to nevadí. To bychom zvládli.“

Jakkoli nebyly zaznamenány žádné otevřené projevy diskriminace, rozdíly mezi volajícími jsou patrné i v dalších aspektech, než je pouze přímé domluvení prohlídky poptávaného bytu. Romské volající bylo ve čtyřech případech přislíbeno, že jí makléř v následujících dnech kontaktuje. Ani v jednom případě ji makléř následně nekontaktoval. U volajícího z majority tato situace nastala pouze v jednom případě. V jiném případě volajícího z majority na základě tohoto přislibu posléze jeden majitel kontaktoval, ačkoli o několik dní později, než bylo původně domluveno. U obou volajících došlo k několika situacím, kdy makléř přislíbil, že by se ozval, pokud by byt nečekaně zůstal volný (s odkazem na již probíhající jednání). V těchto případech k dalšímu kontaktu nikdy nedošlo.

V 3 případech byl přislíb vůči romské volající, že „zavolá zpět“, poskytnut od makléře, který později téhož dne nabídl volajícímu z majority prohlídku poptávaného bytu. V jednom případě se makléř odkazoval na nespecifikovaný problém s bytem, který musí u majitele bytu „ověřit.“ V jednom případě se makléř omlouval, že má jednání a „ted' nemůže mluvit.“ V třetí situaci makléř tvrdil, že ještě neví jasně termín prohlídky, a bude později volající informovat. Vzhledem k tomu, že ve všech třech případech byla o několik hodin později nabídnuta volajícímu z majority prohlídka, je tak možné identifikovat zřetelný rozdíl v přístupu makléře, který odkazuje k etnické diskriminaci.

¹¹ V tomto případě makléř ještě ve stejný den kontaktoval volajícího, kdy žádal znovu o potvrzení zájmu. V tu chvíli volající svůj zájem zrušil. Z komunikace makléře tak usuzujeme, že by v tomto případě byla účast na prohlídce pravděpodobná.

¹² Případy, kdy otázka byla či nebyla pokládána, jsou blíže vysvětleny v kapitole „Postup šetření.“



Sledováno v rámci proběhlých telefonátů byl také způsob, jakým jsou jednotlivým volajícím kladeny otázky. Jedním z uvažovaných předpokladů před zahájením vlastního šetření bylo, že Romům bude kladeno více otázek, než zájemcům o byt z řad majority. To vyplývá mj. i z výzkumu realizovaného v roce 2013,¹³ kdy pronajímatelé bytů věnovali více času zjišťování informací o potenciálních nájemnících u osob s typicky romským jménem, než osob z řad majority (Bartoš et al.).¹⁴

Tento předpoklad se ale nepotvrdil. Více otázek kladl makléř romské volající pouze v jednom případě a to jednou otázkou na počet osob v bytě („Vy to máte pro sebe, nebo jak?“). Naopak ve čtyřech případech pokládali makléři více otázek volajícímu z majority. Z průběhu jednotlivých telefonátů vyplývá, že otázky nebyly pokládány z důvodu vnímaného rizika ze strany zájemce o byt. Naopak se jednalo o zvýšený zájem o volajícího z majority, kterému následně byla v některých případech i nabídnuta prohlídka. Znění jednotlivých otázek se pohybovalo od počtu osob v bytě a jejich vztahu, vlastnictví zvířete po aktuální místo pobytu či zaměstnání. Otázky v těchto případech byly pokládány makléři, kteří měli předtím vůči volající romského původu spíše strohý přístup s vyústěním, že je byt obsazený, makléř aktuálně nemůže mluvit nebo s příslibem, že makléř volající v následujících dnech kontaktuje¹⁵ (případně kombinace zmíněného).

Ve zbytku případů makléři otázky nekladli vůbec (6 případů), stejné otázky byly kladeny oběma volajícím (3 případy), nebo se v jednom případě jednalo o situaci, kdy byla volajícím položena odlišná otázka (počet osob vs. datum případného nastěhování). Rozdíly v přístupu makléřů mezi jednotlivými volajícími tak v každém případě nelze přisuzovat zvýšeným obavám a potřebě znalosti určitých charakteristik (přítomnost exekucí, počet dětí apod.) volající/ho.

Pouze v jednom případě bylo volající ze strany makléře nabídnuto, že by se případně mohl pokusit o nalezení jiného bytu, pokud by se volající nepodařilo domluvit ten, který u makléře aktuálně poptává. Bylo tomu tak v případě romské volající. Jinak bylo evidentní, že se makléři nesnaží nabídnout své služby nad rámec komunikace pro konkrétní inzerát. To mj. může indikovat i obecnou situaci na bytovém trhu, kdy poptávka po volných bytech výrazně převyšuje nabídku. Makléři tak nemusí vyvíjet úsilí ve snaze o získání zájemců o byty těch majitelů, které zastupují.

¹³ BARTOŠ, Vojtěch; BAUER, Michal; CHYTILOVÁ, Julie; MATĚJKA, Filip. *Attention discrimination: Theory and field experiments*. Online. CERGE-EI Working Paper Series, č. 499, 2013. Dostupné z: <https://www.cerge-ei.cz/pdf/wp/Wp499.pdf>. [citováno 2024-06-24].

¹⁴ Model autorů článku ale zároveň „... predikuje, že je-li na daném trhu přijímána jen malá část uchazečů, negativní stereotypy vedou k nižší pozornosti. Efekt je opačný v případě, kdy je přijímána většina uchazečů.“ V roce 2023 je jiná situace na bytovém trhu, než tomu bylo v době vydání článku v roce 2013. Za předpokladu, že je dnes ze strany poskytovatelů bydlení přijímána malá část uchazečů, tak jsou odlišné výstupy v našem šetření ve skutečnosti konzistentní s modelem autorů článku.

¹⁵ Jak bylo popsáno výše, to žádný z makléřů neučinil.



Jedním z výstupů tohoto šetření je i zkušenost se situací, kdy je byt obsazen, přestože je inzerát na něj stále publikován na webových stránkách. Zde nemluvíme o situacích, kdy pouze romská volající dostane informaci, že byt už není k dispozici. Máme na mysli situace, kdy je oběma volajícím poskytnuta stejná informace a dá se tak s velkou pravděpodobností předpokládat, že byt skutečně obsazený je. Ve chvíli, kdy je volajícímu romského původu sděleno, že je byt obsazen, přestože inzerát je stále aktivní, může dotyčný tuto situaci interpretovat jako diskriminační. A to zejména s ohledem na předchozí zkušenost s diskriminačním jednáním, která je mezi Romy v České republice běžná. A to ačkoli se tedy může jednat o prostou chybu v komunikaci, případně problém na straně zřizovatele webových stránek. Zkušenost s vnímanou diskriminací přitom může v osobách vyvolávat velkou psychickou zátěž, jak ukazují současné výzkumy.¹⁶

Telefonáty se soukromými pronajímateli

Klíčovou sledovanou informací je zde opět to, kolik prohlídek bytu se podařilo domluvit romské volající a kolik volajícímu z majority. V rámci telefonátů směřovaných na soukromé pronajímatele se podařilo romské volající domluvit pouze jeden konkrétní termín prohlídky. Telefonát přitom proběhl se současným nájemníkem, který za sebe v inzerovaném bytě hledal náhradu.¹⁷ Otázka, zdali volanému nevadí, že jsou zájemci o byt Romové, byla v tomto případě položena po domluvení prohlídky. Volaný přitom odpověděl: „Já jsem s tím v pohodě.“ Nedával tak najevo postoj majitelky bytu, který z kontextu nelze předvídat. Volajícímu z majority se oproti tomu podařilo domluvit konkrétní termín prohlídky ve čtyřech případech. U dvou z těchto čtyř případů byla romská volající předtím explicitně odmítnuta z důvodu romského původu. Opět tak lze sledovat zřetelný rozdíl v přístupu pronajímatelů ve prospěch volajícího z majority.

U inzerátů od soukromých pronajímatelů je ale třeba vzít v úvahu, že v době, kdy jsou inzeráty publikované, nejsou často byty ještě uvolněné předchozími nájemníky. V době, kdy je na dané inzeráty v rámci tohoto šetření voláno, nemusí majitel bytu např. vědět, v jakém je byt stavu. Tedy jestli je třeba v bytu určitých úprav, než jej bude možné dále pronajmout. Prohlídky se

¹⁶ PASCOE, Elizabeth A.; SMART RICHMAN, Laura. *Perceived discrimination and health: A meta-analytic review*. Online. Psychological Bulletin, roč. 135, č. 4, s. 531–554, 2009. Dostupné z: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2747726/pdf/nihms134591.pdf?fbclid=IwAR074q0vzrDu6l88_HMj1NGeili6LWxiNVODaE9kOB5EQovjdO0FORw6tqQ. [citováno 2024-06-24].

¹⁷ Zde se jednalo o zástupce pronajímatele, u kterého bylo z komunikace patrné, že zajišťování prohlídky (což zahrnovalo zapojení dalších osob) je pro něj značně komplikované. Z toho důvodu nebyl z etických důvodů telefonát se zájemcem z majority uskutečněn, aby se zabránilo újmě osoby zapojené do výzkumu bez jejího vědomí.



také musí realizovat v době, kdy předchozí nájemník má stále platnou smlouvu a bytu bydlí. Za těchto okolností je tak vhodné se více soustředit i na situace, kdy nedojde k domluvení konkrétního termínu prohlídky s tím, že majitel musí možný termín ještě zjistit, případně potvrdit. Zde je pak důležité sledovat spíše samotné rozdíly v přístupu k volající romského původu a volajícímu z majority, než pouze domluvení konkrétního termínu prohlídky.

Romské volající byla u soukromých pronajímatelů přislíbena možnost prohlídky v blízké době celkem v pěti případech. V těchto případech nebyl domluven z různých důvodů¹⁸ konkrétní termín, ale bylo přislíbeno, že se pronajímatel zájemkyni ozve. V této fázi šetření nebylo možné sledovat, jestli se pronajímatelé v následujících dnech a týdnech skutečně ozvou, či nikoli. Lze ale provést srovnání s provedenými telefonáty volajícím z majority. U jednoho z těchto pěti pronajímatelů mu byl přislíben konkrétní termín prohlídky, je tak patrné, že byl proti romské volající preferován. U třech z pronajímatelů mu ale byla také přislíbena pouze možnost prohlídky v budoucnu, s odkazem na stejné důvody jako tomu bylo u romské volající. V jednom případě se volajícímu z majority opakovaně nepodařilo s pronajímatelem spojit, nebylo tak možné provést kontrolní telefonát. Pokud je tak volající romského původu přislíbena, že se jí pronajímatel „ozve“ později, nemusí to nezbytně znamenat, že se pouze snaží vyhnout odmítnutí v dané situaci. Na základě získaných dat nelze vyloučit, že v těchto případech má reálnou šanci na získání pronajímaného bytu.

Rozdílem oproti volání na inzeráty publikované realitními makléři je zde to, že se setkáváme s otevřenými projevy diskriminace. To se stalo v dvou případech. V jednom z nich na otázku, jestli pronajímatelce nevadí, že jsou zájemci Romové, odpověděla: „*Popravdě řečeno, ale teda vadí.*“ V druhém případě se pronajímatel evidentně snažil vyhnout explicitnímu odmítnutí volající z důvodu etnické příslušnosti. Jeho vyjádření v odpovědi na otázku, zda nevadí, jestli jsou zájemci Romové, má však vyznění poměrně jednoznačné: „*Co vám na to mám říct. V dnešní době když něco řeknu, tak za to budu popotahovanej.*“ Když chtěla zájemkyně slyšet potvrzení, že tedy nemá smysl chodit na prohlídku bytu („*Takže nemá smysl chodit?*“), odpověděl pronajímatel: „*To jste řekla vy.*“

Obecně se reakce na explicitní otázku, jestli pronajímateli nevadí, pokud jsou zájemci o byt Romové, různí. Celkem v sedmi případech byla odpověď na otázku taková, že to pronajímateli nevadí. Ve dvou případech se pronajímatel odkazoval na nutnost být „*slušný*“ („*Pokud jste slušný, tak to nevadí.*“). V těchto případech bylo toto sdělení doplněno upozorněním na podmínky pro získání možnosti pronájmu bytu (např. nutnost kauce), případně došlo i na doplňující otázky vůči zájemkyni. Konkrétně, jestli by na byt čerpali dávky, a zdali jsou oba zaměstnaní. V jednom případě pronajímatelka deklarovala, že jí to nevadí. Hned však

¹⁸ Důvody zahrnují nezbytnou domluvu se současným nájemníkem, nejistotu ohledně stavu bytu, případně se odkazují na proces, kdy zatím evidují zájemce a dále budou prohlídky teprve domlouvat.



navázala, že jsou „věci, které říká všem.“ V tomto kontextu zmiňovala nezbytnost platit nájem včas, udržovat pořádek a klid v domě. V dalším případě pronajímatel (resp. osoba dojednávající pronájem, viz případ výše) také prohlásil, že mu Romové nevadí. Navázal ale hned posléze hned otázkou, jestli jsou oba zájemci o byt zaměstnaní. U volajícího z majority se žádný z výše uvedených upozornění či otázek v průběhu telefonátů neobjevoval.

V čtyřech případech dostala romská volající od pronajímatele odpověď, že byt je již zadáný. A pokud není zadáný, tak už je evidováno hodně zájemců a je volající naznačeno, že je pouze minimální šance byt dostat. V kontrolním telefonátu volajícím z majority ale bylo zjištěno, že byt je ve skutečnosti stále dostupný. Z toho lze vyvozovat, že pronajímatel odmítl zájemkyni na základě jejího jména (v rámci šetření vždy volené jako typicky romské) či mluveného projevu během telefonátu. V jednom z těchto případů odpověděla pronajímatelka romské volající na představení a otázku k dostupnosti bytu slovy „no to asi ne.“ Posléze doplnila, že byt je již zadáný. Byt byl přitom v daný moment volný.

Jedním ze sledovaných jevů bylo také množství otázek směřovaných na volajícího. Volajícímu z majority bylo položeno více otázek než romské volající v šesti případech. V žádném z těchto pěti případů nelze pokládání otázek ze strany pronajímatele interpretovat jako potřebu zájemce prověřovat více, než tomu bylo u romské volající. Postup pronajímatelů lze hodnotit jako pravděpodobné projevení většího zájmu o volajícího. Často tyto telefonáty vedly k domluvení termínu prohlídky, případně jejímu příslibu. Romské volající bylo více otázek položeno v jednom případě. A to v návaznosti na otázku vztaženou k romské identitě. Příklad byl již zmíněn výše, jednalo se o doplňující otázky k pobírání dávek a zaměstnanosti zájemců o byt. Toto zjištění tak odpovídá poznatkům z volání realitním makléřům, kdy byly otázky směřované na volajícího z majority motivované s velkou pravděpodobností zvýšeným zájmem o možnost pronájmu právě jemu.

Ve třech případech bylo romské volající sděleno, že byt je zadáný (případně, že šance je minimální). V těchto případech bylo v odpoledním kontrolním telefonátu volajícím z majority potvrzeno, že tomu tak skutečně je. Podobně jako v případě telefonátů na inzeráty realitních makléřů je i zde hrozba, že tyto situace budou hodnoceny volajícími jako potenciálně diskriminační, přestože tomu tak reálně v tomto případě není.

Srovnání zkoumaných skupin

Ze zjištěného vyplývá, že mezi telefonáty s realitními makléři a soukromými pronajímateli není v některých klíčových otázkách výrazný rozdíl. V obou případech byl jasně upřednostňován zájemce o byt z řad majority. A to nejen v konkrétním počtu domluvených prohlídek, ale i



v dalších faktorech, které bylo možné v tomto šetření sledovat. V rámci hodnocení celkového přístupu pronajímatelů je patrné, že zájemce o byt z řad majority byl ve srovnání preferován.

Na druhou stranu ale můžeme sledovat mezi realitními makléři a soukromými pronajímateli patrné rozdíly v komunikaci se zájemci o byt. A to primárně v komunikaci s romskou zájemkyní. Na rozdíly od realitních makléřů byla soukromými pronajímateli ve dvou případech explicitně odmítnuta z důvodu její etnicity. V jednom případě se to odehrálo se snahou na vyhnutí se následkům případného vymáhání práva na rovné zacházení (pronajímatel nechtěl být následně jeho slovy „*popotahovanej*“), v druhém naprosto bez ohledu na platnost antidiskriminačního zákona. I v jiných telefonátech byli soukromí pronajímatelé ztlačeni otevřenější ve svých obavách či výhradách k poskytnutí pronájmu bytu romskému páru, např. již popisovaný přímo formulovaný požadavek na „*slušnost*.“ S tím se u realitních makléřů nesetkáváme. To však může pravděpodobně znamenat pouze větší opatrnost ve vyjadřování vůči zájemcům o byt. Je třeba zmínit také to, že se u soukromých pronajímatelů nestala situace, kdy by pronajímatel v telefonátu falešně slíbil, že „*zavolá zpátky*“ a tím se vyhnul možné přímé konfrontaci.

Závěr

Výstupy tohoto šetření jednoznačně ukazují na přetrvávající diskriminaci Romů v oblasti bydlení. Romové čelí odmítnutí a předsudkům jak ze strany realitních kanceláří, tak i soukromých pronajímatelů. To potvrzují výsledky realizovaných mystery callů.

Ačkoli je rozsah tohoto šetření limitován a sám o sobě neumožňuje vyvozovat důsledky pro celou populaci, výsledky jsou i tak relevantní. Šetření poskytuje důležitou sondu do reálných situací, se kterými se Romové při hledání bydlení setkávají, a poukazuje na urgentní potřebu řešení tohoto problému.

Výsledky tohoto šetření zároveň poukazují na nutnost pokračovat v dalších výzkumech, které by přinesly hlubší a širší vhled do problematiky diskriminace Romů na trhu s bydlením. Na základě těchto zjištění pak mohou být navržena a implementována konkrétní opatření, která napomáhají zmírnění dopadů diskriminace.



Seznam použité literatury

BARTOŠ, Vojtěch; BAUER, Michal; CHYTILOVÁ, Julie; MATĚJKA, Filip. *Attention discrimination: Theory and field experiments*. Online. CERGE-EI Working Paper Series, č. 499, 2013. Dostupné z: <https://www.cerge-ei.cz/pdf/wp/Wp499.pdf>. [citováno 2024-06-24].

COMMISSIONER FOR HUMAN RIGHTS OF THE COUNCIL OF EUROPE. *Report following her visit to the Czech Republic from 20 to 24 February 2023*. Online. Strasbourg, 2023. Dostupné z: <https://rm.coe.int/report-on-czech-republic-by-dunja-mijatovic-commissioner-for-human-rig/1680ac88cd>. [citováno 2024-06-24].

FRA. *Roma in 10 European Countries*. Online. Vídeň: European Union Agency for Fundamental Rights, 2022. Dostupné z: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2022-roma-survey-2021-main-results_en.pdf. [citováno 2024-06-24].

MEDIAN. *Zpráva z výzkumu postojů cílové skupiny k lidským právům a právům ohrožených menšin*. Online. 2021. Dostupné z: <https://mistoprovsechny.cz/files/document/63839bdc5615.pdf>. [citováno 2024-06-24].

PAPDI, Nikolett a Agota SCHARLE. *How to use "mystery shopping" to measure discrimination in a public service: A guideline for NGOs*. Online. Budapest: Budapest Institute for Policy Analysis, 2021. Dostupné z: [adinps-guideline-ngos-en.pdf \(ceu.edu\)](https://www.adinps.eu/adinps-guideline-ngos-en.pdf). [citováno 2024-06-24].

PASCOE, Elizabeth A.; SMART RICHMAN, Laura. *Perceived discrimination and health: A meta-analytic review*. Online. Psychological Bulletin, roč. 135, č. 4, s. 531–554, 2009. Dostupné z: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2747726/pdf/nihms134591.pdf?fbclid=IwAR074q0vzrDu6l88_HMj1NGeiLi6LWxiNVODaE9kOB5EQovidO0FORw6tqQ. [citováno 2024-06-24].

RABUŠIC, Ladislav; CHROMKOVÁ MANEA, Beatrice-Elena. *Hodnoty a postoje v České republice 1991-2017*. Online. Brno: Masarykova univerzita, 2018. Dostupné z: https://evs.fss.muni.cz/media/3083086/hodnoty_2017_sazba_tisk.pdf. [citováno 2024-06-24].

ŠTROBACH, Robin. *Etnická a genderová diskriminace na českém trhu soukromého nájemního bydlení*. Diplomová práce. Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, Fakulta sociálně ekonomická, Ústí nad Labem, 2023.

Úřad vlády. *Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2021*. Online. Praha: Úřad vlády, 2023. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/aktuality/zprava-o-stavu-romske-mensiny-2021_fin.pdf. [citováno 2024-06-24].



Spolufinancováno
Evropskou unií





Příloha: Záznamy z realizovaných mystery callů

1. Realitní makléři

Záznam z mystery callu č. 1

Lokalita poptávaného bytu: České Budějovice

Popis poptávaného bytu: Dispozice bytu 2+kk, 42 m².

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Mižigárová

Průběh telefonátu:

Makléřka na projevení zájmu ze strany volající reagovala rychle a k věci. Kladla v rychlém sledu otázky, které působily jako předem připravené. Nejprve se ptala na počet osob v bytě. Dále se ptala, zda má volající pracovní poměr, zdali mají zvíře, zdali jsou kuřáci. Jako poslední se ptala, jestli mají na sebe nějaké exekuce. Volající na všechny tyto otázky odpovídala v souladu s předem připraveným scénářem. Makléřka neměla potřebu se na žádné ze sledovaných charakteristik zájemkyně o byt dále doptávat. Kladení otázek působilo tak, že si makléřka potřebuje tyto věci především pomyslně odškrtnout, aby bylo možné navázat domluvou ohledně prohlídky. Makléřka se neodkazovala na to, jestli jsou tyto požadavky takto nastavené ze strany majitele nebo z její strany.

Po zodpovězení všech otázek nabídla makléřka konkrétní termín prohlídky, která měl proběhnout následující den. Volající souhlasila s termínem a prohlídka tedy bylo domluvena. Hovor bylo možné poté ukončit.

Vzhledem k rychlému tempu a hladkému průběhu rozhovoru se volající nedotázala přímo, jestli je problém, že je Romka. Je tak možné se odkazovat pouze na předpoklad, že makléřka dané rozeznala ze jména, případně stylu mluvy.

Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 16:30 – 16:30



Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Odpolední hovor proběhl až v pozdějších hodinách (mezi 16:00 a 16:30), neboť na první dvě zavolání makléřka nebyla k zastížení. Až později volala zpět na číslo užívané pro účely šetření.

Po dotazu na dostupnost bytu, kdy makléřka potvrdila jeho dostupnost, následovala série otázek vůči volajícímu. První dotaz byl na počet lidí. Odpověď „jsme dva“ nebyla dostačující. Na otázku „takže vy a?“ volající podle scénáře odpověděl, „já a manželka“. Důvod otázky není znám, dále nebylo specifikováno. Dále se ptala, jestli jsou zájemci o byt kuřáci, jestli mají zvířata, jestli jsou oba zaměstnaní s dovětkem „jinak byste asi nevolali.“ Lze předpokládat, že tím narážela na schopnost platit nájem, protože v inzerátu nebylo psáno nic o případné podmínce zaměstnání u zájemců. Dále se ptala na případné dluhy a exekuce. Volající odpovídal vždy v souladu s připraveným scénářem.

Makléřka rovnou nabídla termín případné prohlídky (ta měla proběhnout následující den), se kterým volající souhlasil, a následně sdělila adresu. Po domluvení termínu makléřka nabídla, že pošle potvrzení i s adresou prostřednictvím SMS na číslo volajícího. S tím volající s poděkováním souhlasil. Telefonát byl poté ukončen. SMS s potvrzením přišla krátce po ukončení telefonátu.

Způsob jednání makléřky byl poměrně rychlý a přímý. Nejsou patrné žádné výrazné změny proti dopolednímu telefonátu.

Záznam z mystery callu č. 2

Lokalita poptávaného bytu: Jihlava

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 2+kk, 42 m².

První telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dunková



Průběh telefonátu:

Makléř po potvrzení, že byt je stále volný, uvádí, že chtějí do bytu pouze dvě osoby. Ptal se tedy na počet lidí, volající odpovídá dle scénáře. Makléř dále vysvětloval, že byt je malý. Začal popisovat, jak byt vypadá, včetně dispozic a vybavení (menší ložnice, kde je kotel, umístění skříní, velikost chodby, apod.). Následně chtěl makléř domluvit termín prohlídky. Volající nedávala najevo žádné silné preference ohledně termínu. Na to makléř reagoval: „*Vám je to jedno. Vy máte volno.*“ Na to volající reagovala, že tedy spíše po ránu, protože odpoledne pracuje. Makléř navrhnul termín za dva dny v brzkém odpoledni (mezi 12:30 a 14:00). Volající odpovídá, že to možné je, protože pracují od 16 hodin. Domlouvají se tedy na 14:00, makléř uvádí přesnou adresu bytu. Dále chce, aby volající zaslala SMS se jménem.

Volající se následně ptá, jestli nevadí, že jsou Romové. Makléř odpovídá: „*Mně to nevadí.*“ Hned vzápětí ale uvádí, že má i jiné prohlídky do konce týdne a majitel si bude budoucího nájemce vybírat. Na to volající reaguje, že jde tedy vlastně o výběrové řízení. Makléř odpovídá, že ano.

Následně probíhá už jen potvrzení předchozí domluvy a telefonát je ukončen. Tón i celkový přístup makléře lze hodnotit jako spíše neutrální.

Druhý telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Makléř odpovídá na úvodní otázku k dostupnosti bytu kladně. Nabízí volajícímu prohlídku ještě ten den ve 14 hodin, to volající odmítá, že se mu to nehodí. Volající nabízí jeden z následujících dvou dnů. Makléř nabízí termín v jednom z těchto dní v odpoledních hodinách. S tím volající souhlasí. Makléř následně uvádí přesnou adresu bytu a loučí se.

Makléřův přístup naznačoval primárně vyčerpání, ale vůči volajícímu byl přístup přesto relativně přívětivý. Proti dopolednímu telefonátu ale nelze detekovat významný rozdíl.

Záznam z mystery callu č. 3



Lokalita poptávaného bytu: České Budějovice

Popis poptávaného bytu: Dispozice bytu 1+1, 36 m²

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Mižigárová

Průběh telefonátu:

Makléř na dotaz o dostupnosti bytu odpovídal poněkud neurčitě. Dle jeho slov jsou v domě byty dva a „už to vypadá, že se oba pronajali.“ Podle jeho slov majitelka ještě „něco zjišťuje.“ Makléř pak pokračoval doporučením, aby volající zavolala v pondělí pro případ, že by něco změnilo. Volající s tímto souhlasila.

Makléř nepoložil v průběhu rozhovoru volající žádné otázky.

V návaznosti na to se volající dotázala, jestli nevádí, že jsou Romové s odkazem na to, aby případně nečekali zbytečně. Na to makléř odpovídá, že „nevadilo určitě.“ Dále, že „majitelka je s tím v pohodě.“ Z tónu hlasu nebyla poznat žádná zvláštní reakce. Dynamika rozhovoru se nijak znatelně nezměnila. Makléř znovu zmínil dohodu zavolání „po neděli.“ Pak byl telefonát ukončen.

Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Při dotazu na dostupnost bytu makléř odpověděl, že je to s bytem „komplikovaný.“ Vysvětlil, že se jedná o dva byty v daném domě. Jeden z nich je podle makléře již pronajatý. I druhý má podle něj vážnější zájemce. Je ale možné si byt přesto prohlédnout. Dva dny ode dne telefonátu totiž odchází stávající nájemnice a chystá se předat klíče majitelce. Podle makléře je tak možnost si byt ve čtvrtek odpoledne prohlédnout. Volající s touto možností souhlasí. Domlouvá se tedy termín, za dva dny v půl páté. Makléř sděluje adresu a vysvětluje, kde byt



přesně je. Naznačuje „*naproti škole tady*,“ s informací, že majitelka volajícího vyzvedne před daným domem.

Makléř nepokládal volajícímu žádné otázky. Po domluvě termínu prohlídky telefonát končí.

Celý telefonát se nese ve výrazně pozitivním duchu. Makléř se jeví jako velice komunikativní, otevřený a přátelský. V tomto je patrný rozdíl proti dopolednímu telefonátu, kde se makléř projevoval mírnějším způsobem.

Záznam z mystery callu č. 4

Lokalita poptávaného bytu: Jindřichův Hradec

Popis poptávaného bytu: Dispozice bytu 2+kk, 34 m².

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Červeňáková

Průběh telefonátu:

Volající začala telefonát představením a dotazem na dostupnost bytu. Makléř působil poměrně nejistě (nelze ale určit, zda v reakci na volající). Na dotaz odpověděl, dle jeho slov majitel na bytě „*něco řešil*,“ implikoval tedy nějaký problém s poptávaným bytem. Čeho se tento problém týká, dále nespecifikoval. Makléř chtěl nejdříve mluvit s majitelem a „*ověřit si to*.“ Pokračoval tvrzením, že se volající „*ozve*.“ K tomuto ale nestanovil žádný konkrétní termín.

Hovor pokračoval otázkou, kolik lidí by v bytě bydlelo. Volající odpověděla v souladu se scénářem, že dva lidé. Makléř nekladal volající žádné další otázky.

Volající se na konci telefonátu zeptala, jestli nevadí, pokud jsou Romové. To doplnila vysvětlením, aby si nedělala zbytečné naděje. Makléř odpověděl, že „*mně to problém nedělá*.“ K majiteli bytu se nijak nevyjádřil. Telefonát byl poté ukončen.

Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00



Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Makléř na dotaz o dostupnosti bytu odpověděl, že byt dostupný je. Položil otázku, kolik lidí by v bytě bydlelo. Volající odpověděl dle scénáře, že dva lidé. Makléř byl s odpovědí spokojený. Následně chtěl rovnou s volajícím domluvit termín prohlídky. V hovoru vznikla krátká prodleva, kdy makléř hledal diář. Pak se ptal volající na termín, který by mu vyhovoval. Původní návrh volajícího (o 3 dny později) nebyl možný, domluva tedy proběhla na dřívější den v odpoledních hodinách.

Makléř se po této domluvě zeptal volajícího, zdali má on nějaké otázky. Ten mu odpověděl, že v tuto chvíli nikoli a raději počká na samotnou prohlídku. Poté byl telefonát ukončen.

Telefonát proběhl bez zádrhelů v komunikaci, makléř působil po celou dobu hovoru poměrně otevřeně. Nebyl zmíněn žádný potenciální problém s bytem, jak tomu bylo v prvním telefonátu.

Záznam z mystery callu č. 5

Lokalita poptávaného bytu: Tábor

Popis poptávaného bytu: byt v dispozici 2+kk, 32 m².

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem (použité jméno nebylo zaznamenáno)

Průběh telefonátu:

Na čísle uvedeném v inzerátu nejprve dvakrát nikdo telefon nezvedl. Později se podařilo spojení navázat. Makléř po otázce na dostupnost byt reagovala překvapeně. Dotázala se znovu na adresu bytu, o který má volající zájem. Posléze jí sdělila, že byt je již pronajatý. Dle tónu hlasu bylo možné usuzovat, že tím myslela delší dobu, kdy je byt již obsazený. Telefonát byl posléze ukončen.



Telefonát proběhl rychle a stručně. Otázku, jestli vadí, pokud je volající Romka, v daném telefonátu nebylo smysluplné pokládat.

Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

V odpoledních hodinách již na daném čísle nikdo telefon nezvedl. Následující den ráno už byl inzerát stažen. Lze tak předpokládat, že byt byl skutečně obsazený a inzerát pouze nebyl stažen z webové stránky.

Záznam z mystery callu č. 6

Lokalita poptávaného bytu: Milevsko

Popis poptávaného bytu: Dispozice bytu 2+1, 55 m².

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dunková

Průběh telefonátu:

Na dotaz volající k dostupnosti bytu odpovídá makléř velice překvapeně. Dle jeho slov je poptávaný byt pronajatý už dva měsíce. Omlouvá se s vysvětlením, že inzerát na byt musel zůstat někde „viset.“

Po tomto vysvětlení je telefonát ukončen.



Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Volající se po představení dotázal na dostupnost bytu. Makléř odpověděl: „*Omlouvám se, ale ten byt už je obsazený. Dlouho.*“ Nabízí vysvětlení, kdy se odkazuje na problém s webem. Dle jeho slov musel inzerát někde zůstat. Ptá se, kde volající inzerát našel, aby mohl problém vyřešit. Volající odpovídá názvem webové stránky, kde je inzerát publikovaný. Makléř vysvětluje, že tam je složitá komunikace. Slibuje, že se pokusí zajistit, aby byl inzerát z webu stažen. Posléze se loučí a telefonát končí.

Záznam z mystery callu č. 7

Lokalita poptávaného bytu: Jindřichův Hradec

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 2+1, 62 m²

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dunková

Průběh telefonátu:

Na dotaz o dostupnosti bytu ze strany volající makléř odpovídá, že je byt už obsazen. Dle jeho slov to bylo už „*předevčírem.*“ Řeší teď aktuálně podpis smlouvy s novým nájemcem. Chystá se na předání bytu, které má proběhnout v blízké době. Telefonát tedy bylo možné ukončit.

Otázka na problém s etnicitou volající tedy v rozhovoru nepadla, protože byt je dle slov makléře již obsazený.

Makléř působil poněkud nejistě, nepřesvědčivě. Nepopisoval situaci způsobem, že by si byl jistý podpisem smlouvy k bytu. Žádné specifické informace k situaci ale s volající nesdílel.



Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na dotaz k dostupnosti bytu makléř odpověděl, že byt je již zadáný. Hned na začátku ale z něj byla patrná určitá nejistota, resp. otevřeně v rámci rozhovoru přemýšlel nad danou situací. Následně se zeptal, kolik lidí by v bytě bydlelo. Zeptal se také na zvíře. Na to mu volající v souladu se scénářem odpověděl. Makléře tato situace ztlačila. Začal mluvit o jiné zájemkyni, která mu údajně řekla, že „to bere“ (myšleno pronájem daného bytu). Dle slov makléře má ale veliké zvíře. Dával jasně najevo, že to z jeho pohledu není ideální řešení. Vyjadřoval (spíše implicitně) také určitou nejistotu z komunikace se zmiňovanou zájemkyní. Následně navrhl, že by se volajícímu ještě ozval, protože zvažuje upřednostnění volajícího místo původní zájemkyně. Dle jeho slov se možná „domluvíme my dva spolu.“

Volající průběžně vyjadřoval zájem a následně souhlasil s tím, že se mu makléř ještě do večera ozve s aktuální informací. Po této domluvě telefonát skončil.

Zájem ze strany volajícího byl ještě ten den odpoledne zrušen skrze SMS. K dalšímu kontaktu tedy nedošlo. Je třeba ale také podotknout, že se makléř nepokusil znovu kontaktovat (tento ani následující den) dopolední volající, která zvíře taktéž dle scénáře nemá (v telefonátu se na to ale makléř neptal, takže tato informace mu nebyla dostupná).

Záznam z mystery callu č. 8

Lokalita poptávaného bytu: Strakonice

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 2+kk, 51 m².

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Červeňáková



Průběh telefonátu:

Makléř byl telefonátem zastižen někde ve společnosti dalších osob (pravděpodobně v restauraci). Přestože hovor přijal, tak po určitou dobu vůbec nekomunikoval a ozýval se pouze ruch z restaurace. Dotaz položený ze strany volající zřejmě nevnímal. Po určité době prohlásil: „*kluci počkejte.*“ Pak se teprve dal do hovoru s volající. Jednal s ní relativně přezíravým způsobem. Odkázal jí na email, který mu má dle jeho slov zaslat. Pak by se jí on ozval. Telefonát byl posléze ukončen.

Otázka na to, zda vadí, že zájemci jsou Romové, nebyla položena. V kontextu tohoto rozhovoru by to nebylo smysluplné.

Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na otázku k dostupnosti bytu makléř odpověděl: „*No, hledáme někoho zajímavého.*“ Odkazoval se na svůj email, na který ho má volající kontaktovat. „*Vždyť to tam mám napsané ne, v tom inzerátu.*“ Volající na to odpovídá, že ano, email v inzerátu uvedený je. Omlouvá se, že tedy volá. Makléř vysvětluje, že se mu volající má ozvat tam. On se dle jeho slov vzápětí ozve zpět s požadavkem na konkrétní informace – profil uchazeče. Makléř pošle písemně „*co potřebuje.*“ O jaké otázky se jedná, neuvedl. Pak se ale spontánně začal volající na určité věci ptát. Doptával se na počet. Dále to, jestli jsou oba zájemci „*normálně*“ zaměstnaní ve Strakonících. Na otázky bylo odpovězeno dle scénáře. Volající odpovídal kladně i na lokalitu zaměstnání („*ve Strakonících*“).

Makléř se posléze odkázal znovu na svůj mail a již popsaný způsob komunikace s uchazečem a telefonát byl ukončen.

Jakkoli byl makléř s volajícím ochoten komunikovat a projevoval vůči volajícímu určitý zájem, nelze říci, že by makléřův způsob jednání byl příliš otevřený či přátelský. Přezíravý způsob komunikace byl přítomný i v tomto odpoledním telefonátu.

[Záznam z mystery callu č. 9](#)



Lokalita poptávaného bytu: Milevsko

Popis poptávaného bytu: Dispozice bytu 2+kk, 42 m².

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dunková

Průběh telefonátu:

Makléř na úvodní dotaz k dostupnosti bytu reagoval poměrně zmateně. Nebyl si jistý adresou bytu, kterou mu volající udala. Sám nahlas přemýšlel, jestli se nejedná o jinou ulici, kde by se byt nacházel. Makléř se ale poměrně rychle snažil telefonát ukončit. Dělal to s vysvětlením, že má jednání a „*ted' nemůže mluvit.*“ Pokračoval tvrzením, že zavolá zpět. Neuvedl žádný konkrétní termín, kdy by tak měl učinit. Posléze se rozloučil a telefonát ukončil.

Po celý zbytek dne a ani v den následující ale makléř volající nijak nekontaktoval.

Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na dotaz volajícího k dostupnosti bytu makléř odpověděl, že byt je stále volný. Dle jeho slov bude probíhat druhé kolo prohlídek. První kolo podle něj totiž nebylo úspěšné – žádný zájemce nebyl vybrán.

Makléř položil otázku, kolik lidí by v bytu bydlelo („*kolik vás je?*“). Volající odpověděl dle scénáře, že dva lidé. Tuto informaci bylo třeba na popud makléře dále upřesnit. Volající tedy odpověděl, že kromě něj ještě jeho manželka. Makléř se po této odpovědi odkazoval na to, že se jako zájemci o byt často hlásí ukrajinské rodiny. K nim se vyjadřoval tak, že: „*oni chtějí s třema, čtyřma dětma.*“ To podle něj není možné, protože to neodpovídá velikosti bytu.

Makléř posléze navrhl, aby mu volající zaslal SMS s konkrétním heslem „*Milevsko*“ - kontaktem, které si on uloží. Slíbil, že zavolá, až bude vědět, kdy bude druhé kolo prohlídek, protože u sebe neměl diář. S tím volající souhlasil. Po této domluvě byl telefonát ukončen.



Makléř byl po celou dobu relativně komunikativní a otevřený (viz zmínka o zájemcích z řad ukrajinských rodin). Rozhodně se jednalo o odlišný přístup, než tomu bylo u dopolední volající.

Ve stejný den, několik hodin po telefonátu byl volající kontaktován prostřednictvím SMS s upozorněním, že nedostal od volajícího domluvenou SMS s heslem. V odpovědi se volající omluvil, že již našel jiné řešení.

Záznam z mystery callu č. 10

Lokalita poptávaného bytu: Pelhřimov

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 1+1, 47 m².

První telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Červeňáková

Průběh telefonátu:

Na úvodní představení a dotaz k dostupnosti bytu reagoval makléř okamžitě: „*Ne. Už je pryč.*“ Volající se následně zeptala, jestli nemají v nabídce nějaký jiný byt. Na to makléř odpovídá, že „*momentálně ne.*“ Posléze byl telefonát ukončen.

Ze strany makléře se jednalo o velice strohý přístup. Byla očividná makléřova neochota komunikovat. Telefonát tak byl velmi krátký.

Druhý telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na dotaz k dostupnosti bytu makléř odpovídá, že ten samý den má prohlídky, ale zatím není nic potvrzené. Ptá se, jestli by měl volající tedy zájem, což on potvrzuje. Makléř se dále ptá



volajícího, jestli je „místní.“ Na to mu volající odpovídá, že hlavně jeho žena ano. V každém případě hledají dlouhodobé bydlení v Pelhřimově. Na to navazuje: „*Takže vy jste takhle dva jo?*“ To volající potvrzuje. Makléř nabízí, že by bylo možné přijít na prohlídku ještě ten den (proto se zřejmě ptal, jestli je volající z daného města). To volající odmítá a nabízí některý z dalších dnů. Makléř navrhuje, aby ho volající znovu kontaktoval následující den, jestli je byt stále volný. V takovém případě by spolu domluvili, jak dále. S tím volající souhlasí a telefonát se ukončuje.

Komunikace a způsob jednání makléře obecně se nedá označit jako přívětivé. S volajícím se ale snažil jednat a dojít k určité dohodě.

Záznam z mystery callu č. 11

Lokalita poptávaného bytu: České Budějovice

Popis poptávaného bytu: Dispozice bytu 2+1, 66 m².

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dunková

Průběh telefonátu:

Na dotaz k dostupnosti bytu makléř odpovídá, že byt volný je. Snažil se ale vysvětlit, že majitel bytu má vůči potenciálním nájemníkům určité požadavky. Dle jeho slov chce majitel někoho na dlouhodobý pronájem. Volající na to reaguje souhlasně, také hledá dlouhodobý pronájem. Makléř na to navázal přímo konkrétními otázkami. Ptal se, kolik lidí by v bytě bydlelo, resp. padla otázka, jestli to má volající „*pro sebe*.“ Volající odpovídá, že by se jednalo o ni a jejího manžela. Na to makléř navazuje otázkou, jestli jsou oba pracující. Po kladné odpovědi se dále ptá, co je to konkrétně za práci. Volající odpovídá, že je uklízečka a manžel dělník ve „*fabrice*.“ Pokračuje otázkou na exekuce. Následně se ptá, proč odcházejí ze současného bytu a jak dlouho tam bydleli. Volající odpovídá, že v současném bytě bydlí 4 roky. Odcházejí proto, že jim končí smlouva, mají malý byt a raději by se stěhovali do bytu většího. Makléř na odpovědi reaguje pozitivně, i když je z tónu hlasu znát určitá obezřetnost. Lze poznat, že odpovědi jsou



pro něj velice důležité. Není to tak jen nacvičený seznam otázek naplňující předpřipravenou formu. Volající na tyto otázky odpovídá na základě připraveného scénáře.

Makléř následně naznačuje, že si získané údaje ukládá do systému. Dává informaci, že bude domlouvat prohlídky, ale v tuhle chvíli není ještě termín. Volající tak makléř tvrdí, že jí dá vědět, až bude termín rozhodnutý. Posléze by se tedy „ozval.“

Volající se v závěru rozhovoru dotazuje, zda nevadí, že jsou Romové. Na to makléř odpovídá, že ne. Více k danému řečeno není. Posléze se zopakuje domluva, že se makléř ozve a telefonát končí.

Makléř se posléze volající na dané číslo už neozval.

Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na dotaz o dostupnosti bytu makléř odpovídá, že by je stále k dispozici. Volně přechází k otázkám na volajícího. Nejprve se ptá na počet lidí. Odpověď, že se jedná o dvě osoby, mu nestačí a chce informace doplnit. Volající tak odpovídá, že se jedná o něj a manželku. Makléř následně uvádí informaci, že hledají někoho na dlouhodobý pronájem, „žádné tři měsíce.“ Dále se ptá na zaměstnání zájemců o byt. Tady zároveň uvádí, že je to podmínka vlastníka. Volající uvádí, že jsou oba zaměstnaní, na což se makléř doptává, v jakém oboru. Volající odpovídá, že pracuje v restauraci a jeho manželka pracuje jako recepční. Makléř přitakal a pokračoval k otázce na dluhy a insolvence.

Následně nabídl volajícímu termín prohlídky, který byl o dva dny později v odpoledních hodinách. S tím volající souhlasil. Makléř přislíbil, že pošle přesnou adresu prostřednictvím SMS. Ptal se znovu na jméno volajícího s omluvou, že ho na začátku hovoru nestihl zaznamenat.

Tón ani celkový přístup makléře se nijak neliší od dopoledního telefonátu. Navzdory poměrně důkladnému doptávání na profil zájemce o byt vše probíhá v relativně příjemném duchu.

Po potvrzení domluvy na prohlídce a zaslání adresy je telefonát ukončen. SMS s adresou prohlídky přichází téměř okamžitě, cca po dvou minutách.



Záznam z mystery callu č. 12

Lokalita poptávaného bytu: České Budějovice

Popis poptávaného bytu: Dispozice bytu 1+1, 43 m².

První telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dudiová

Průběh telefonátu:

Volající se na úvod telefonátu dotázala na dostupnost bytu. Na to jí makléřka odpověděla, že zatím ano. Hned ale doplnila, že má „*plný prohlídky, mám 30 prohlídek.*“ Nabídla možnost, že „*kdyby někdo vypadnul, tak vám zavolám.*“ Makléřka vůči volající neměla žádné otázky. Telefonát tak byl ukončen.

Makléřka celou dobu hovořila způsobem, který vzbuzoval dojem, že je o byt velký zájem. Tón byl neutrální, vyjadřoval spíše mizivé šance získání pronájmu – tedy, že volající se k bytu zřejmě nedostane.

V průběhu telefonátu nebyla položena ze strany volající otázka, zda nevadí, že je Romka. V kontextu rozhovoru k tomu nebyla smysluplná příležitost vzhledem k tomu, že bylo volající hned naznačeno, že její šance jsou minimální. Nebyla zaznamenána žádná reakce na romské jméno volající.

Druhý telefonát

Datum a čas: 19. 9. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na dotaz k dostupnosti bytu makléřka odpověděla, že „*mám dnes a zítra prohlídky.*“ Dávala jasně najevo, že je o byt velký zájem. Nabídla, že se případně ozve na číslo volajícího, „*kdyby*



něco,“ resp. *„když to někdo zruší.“* Volající s touto domluvou souhlasil a dále nevyvíjel iniciativu.

Makléřka neměla na volajícího žádné doplňující otázky. Hovor byl ukončen poměrně rychle po výše zmíněné domluvě.

Způsob jednání se žádným výrazným způsobem nelišil od dopoledního telefonátu. Užívaný tón makléřky byl neutrální.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 13

Lokalita poptávaného bytu: Jihlava

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 2+1, 54 m².

První telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dunková

Průběh telefonátu:

Makléř na dotaz volající k dostupnosti bytu odpovídá tak, že už o byt má zájemce a ještě ten den má několik prohlídek. Nabízí volající, že si její číslo uloží. Pokud by se něco z nějakého důvodu změnilo a byt byl stále volný, tak by se volající na toto číslo ozval. Na otázku *„Můžeme se takto domluvit?“* odpovídá volající souhlasně. Poté je telefonát ukončen.

Hovor s makléřem byl relativně krátký. Z jeho strany byla patrná snaha telefonát rychle vyřídit. jednání makléře ale bylo neutrální, nelze z jeho přístupu cokoli vyvozovat. Hovor probíhal v rychlém tempu a došlo rychle k domluvě, která zároveň ale nevedla k ničemu konkrétnímu. Nevznikl tak prostor na otázku, jestli vadí, pokud je zájemkyně Romka.

Volající nebyla v následujících dnech ze strany makléře kontaktována.

Druhý telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský



Průběh telefonátu:

Makléř na úvodní otázku volajícího odpovídá, že ještě ten den má v poptávaném bytě prohlídky. Ptá se volajícího, odkdy byt shání. Volající odpovídá, že od listopadu. Makléř odpovídá, že listopad je z jeho pohledu ideální. Nabízí volajícímu, že by se ozval po domluvených prohlídkách. Dal by v takovém případě volajícímu vědět, jak prohlídky dopadly, jestli je byt stále volný. Volající s touto domluvou souhlasí. Makléř nemá na volajícího žádné otázky. Po proběhlé domluvě je tak telefonát ukončen.

Přístup makléře byl civilní, vlídný. Nelze ale říci, že by se v tomto ohledu jednalo o výrazný rozdíl proti dopolednímu telefonátu. Volající v následujících dnech nebyl makléřem nijak kontaktován.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 14

Lokalita poptávaného bytu: Havlíčkův Brod

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 2+kk, 43 m².

První telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Mižigárová

Průběh telefonátu:

Volající se zeptala, jestli je byt v dané ulici stále volný. Makléř odpověděl, že ano. Dle jeho slov neuspěli s prodejem bytu, nabízí ho tedy k pronájmu. Makléř se následně ptá, kolik lidí by v bytě bydlelo („vy to máte pro sebe, nebo jak?“). Volající odpovídá dle scénáře, že by šlo o ní a manžela. Makléř pak uvedl, že ten a následující den je v Praze a Brně. Zítra by ale zavolaal a mohli by se domluvit, jak dále postupovat. Volající souhlasila. Poté se zeptala, jestli nevadí, že jsou Romové. Makléř odpověděl: „Ne, to nevadí. To bychom zvládli.“ Telefonát byl následně ukončen.

Přístup makléře byl po celou dobu milý a otevřený. Z tónu hlasu nebyla poznat žádná reakce na otázku k etnicitě volající.



Makléř v následujících dnech volající nekontaktoval.

Druhý telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Makléř se na začátku telefonátu zeptal, jestli volající reaguje na inzerát k prodeji či k pronájmu. Volající odpovídá, že má zájem o pronájem. Makléř vysvětluje, že nemohou sehnat nikoho na prodej, byt se tedy snaží aktuálně pronajmout. Uvádí, že ten i následující den je Praze a Brně. Zavolal by ale následující den odpoledne ohledně další domluvy. Volající s tím souhlasil. Telefonát byl ukončen.

Ze strany makléře se jednalo o velmi přátelský přístup. Následující den volajícího nekontaktoval. O šest dní později (pondělí) byl ale zaznamenán od makléře nepřijatý hovor. Volajícího tedy kontaktoval, jen později, než bylo v rámci telefonátu domluvené.

Záznam z Mystery callu č. 15

Lokalita poptávaného bytu: Jihlava

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 2+1, 54 m².

První telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, jméno nebylo zaznamenáno

Průběh telefonátu:

Makléř se na začátku telefonátu doptává, kolik lidí by v bytu bydlelo. Volající odpovídá dle scénáře, že dvě osoby. Vzhledem k tomu, že v inzerátu nebyla uvedena výše kauce (její



zaplacení jako podmínka ale ano), tak pokládá volající na kauci otázku. Makléř odpovídá, že kauce je výši dvou nájmů.

Makléř ohledně dostupnosti bytu vysvětluje, že nemůže nic slíbit. Dle jeho slov proběhla určitá domluvy s konkrétní firmou. Panuje okolo toho ale určitá nejistota, která by se měla vyjasnit do následujícího dne. Uvádí, že je to „50 na 50.“ Nabízí, že by zavolał, až bude situace jasnější. S tím volající souhlasí.

Volající se následně ptá, jestli by nevadilo, že jsou Romové. Na to makléř odpovídá: „*To by, myslím, nevadilo. Ikdyž s majiteli jsme to neřešili.*“ Poté se ptal, jestli chtějí přímo tuto lokalitu, nebo klidně i byt jinde ve stejném městě. Na to volající odpovídá, že i jinde ve městě. Následně se makléř doptává, jakou velikost bytu shánějí. Jestli chtějí 2+1, nebo by stačilo i 1+1, když „*vy jste dva.*“ Evidentně přemýšlí nahlas, jestli by volající nedokázal nabídnout případně jiný byt. Na ničem konkrétním se ale v ten moment nedomlouvají. Po této výměně se loučí a telefonát je ukončen.

Celý telefonát proběhl ve velmi přátelském duchu. Ze strany makléře byla evidentní snaha vyjít volající vstříc.

Makléř volající posléze už nekontaktoval.

Druhý telefonát

Datum a čas: 10. 10. 2023, v rozmezí 13:30 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Samotnému telefonátu předcházelo to, že makléř nejdříve volání nepřijal a zaslal SMS s prosbou o zavolání později. Později téhož dne dvakrát telefon nezvedl. Volajícího kontaktoval až později téhož dne. Telefonát tedy začal omluvou, že nebyl k zastížení. Poté uvedl, že byt je zamluvený, ale ještě to není definitivně potvrzené. Dle jeho slov by měl během následujícího dne vědět, jestli to „*klapne*“, nebo ne. Nabízí, že posléze by volajícího kontaktoval a domluvili by se případně dále. Poté se zeptal, odkdy bychom byt chtěli. Volající odpovídá, že od listopadu, pokud by to bylo možné. Makléř odpovídá, že to by bylo ideální. Další otázky makléř nepokládal. Proběhlo tak rozloučení a telefonát byl ukončen.

Ze strany makléře se jednalo o velmi vřelý přístup vůči volajícímu. Podobně jako v dopoledním telefonátu.

Makléř v následujících dnech už volajícího dále nekontaktoval.



2. Soukromí pronajímatelé

Záznam z Mystery callu – Byt č. 16

Lokalita poptávaného bytu: Sezimovo Ústí

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 2+kk, 51 m².

První telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Červeňáková

Průběh telefonátu:

Majitelka bytu na úvodní dotaz, zda je byt stále volný, odpovídá, že ano. Její první dotaz byl, pro kolik lidí by to bylo. Byt je dle jejího názoru spíše pro dvě osoby. Na to zájemkyně odpověděla, že jsou s manželem dva.

Majitelka dále zmínila, že manžel bude byt dávat „do pořádku“ po předchozí nájemnici. V následujících dnech by pak začal obvolávat zájemce. Ptá se znovu na jméno zájemkyně, aby ho poznamenala. Ta se poté ptá, jestli nevdí, pokud jsou s manželem Romové. Majitelka odpovídá, že to „asi nevdí.“ A pokračuje: „My nejsme žádný rasisti.“

Majitelka následně pokračovala informacemi o předchozí nájemnici, která podle ní výrazně byt poničila. Měla také hodně návštěv. „Vybydleli to.“ Zájemkyně o byt jí ujišťuje, že oni jsou klidná a slušná rodina. I děti už mají „odrostlé.“

Majitelka ani zájemkyně dál nepokládaly žádné další otázky. Telefonát tak byl ukončen. Celkový projev majitelku bytu neměl výrazné charakteristiky a v průběhu telefonátu se neměnil. Zájem o byt byl později zrušen.

Druhý telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský



Průběh telefonátu:

Majitel bytu po úvodní otázce k dostupnosti bytu uvádí, že nájemník byt opustí dnes. Pak by se ukázalo, jestli je potřeba něco opravit. Obecně, v jakém je byt stavu. Majitel dále podrobněji popisuje dispozice bytu, podobu pokojů a vybavení bytu. Nabízí možnost se na byt podívat. Po krátké chvíli proběhne dohoda o termínu prohlídky v daném týdnu v pátek odpoledne.

Posléze teprve začne volajícímu pokládat otázky. Ptá se počet osob. S odpovědí (dle scénáře) je spokojený a uvádí, že více lidí by už bylo příliš. Majitel se dále ptá, jestli zájemci pracují (ano). Na podrobnosti se ale dále neptal. Zajímalo ho také, jestli zájemci „vydrží.“ Odkazoval se na špatnou zkušenost, kdy nájemníci odešli po šesti měsících. Rád by měl obsazený alespoň na pár let. Ze strany volajícího je ujištěn, že tak to také plánují.

Poté proběhne rozloučení a telefonát je ukončen. Je patrné, že dopolední telefonát proběhl s jiným člověkem, který byl v odpoledním telefonátu slyšet pouze v pozadí. Pravděpodobně se jednalo o manželský pár. Zájem byl posléze ukončen prostřednictvím SMS.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 17

Lokalita poptávaného bytu: Veselí n. Lužnicí

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 1+1, 38 m².

První telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dunková

Průběh telefonátu:

Majitelka na dotaz k dostupnosti bytu odpovídá, že v tuto chvíli evidují zájemce ohledně prohlídek. Nepokládá nejdříve žádné otázky a rovnou nabízí termín v sobotu odpoledne. Zájemkyně souhlasí. Pak se teprve majitelka doptává na počet osob. Zájemkyně odpovídá v souladu se scénářem. Majitelka pak dále pokračuje sdělením přesné adresy bytu.

Zájemkyně se následně ptá, zda nevadí, jestli jsou Romové. Majitelka odpovídá: „*Popravdě řečeno, ale teda vadí.*“ Zájemkyně říká, že to „*asi nemá cenu*“ (ve smyslu prohlídky bytu). Majitelka reaguje: „*To asi nemá cenu, to se neztebte.*“



Následuje zdvořilé ukončení hovoru.

Druhý telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na dotaz k dostupnosti bytu odpovídá majitelka, že ano. Že ho inzeruje teprve čtyři dny. Následně probíhá rovnou domluva ohledně termínu prohlídky. Majitelka nabízí tentýž týden v sobotu odpoledne. Volající souhlasí. Majitelka uvádí přesnou adresu.

Dále se ptá volajícího na počet osob, který by v bytě bydlel. Volající odpovídá, že on a manželka. Majitelka upozorňuje, že by je malý a opravdu nejvíce pro dvě osoby. Další otázky neměla.

Po domluvě a rozloučení tak bylo možné telefonát ukončit. Celkový přístup majitelky byl relativně vstřícný.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 18

Lokalita poptávaného bytu: Prachatice

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 2+kk, 50 m².

První telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Červeňáková

Průběh telefonátu:

Zájemkyně se na začátku hovoru představí a deklaruje svůj zájem a ptá se, zda je byt ještě volný. Majitel nejistým tónem odpovídá, že má průběžně prohlídky, ale zatím byt nikomu nepříslíbil. Následně



navrhuje termín prohlídky, ten týden v pátek dopoledne. Setkání by mělo proběhnout před domem, majitel uvádí přesnou adresu.

Zájemkyně se ptá, jestli nevádí, že jsou Romové. Majitel reaguje: „*Co vám na to mám říct. V dnešní době když něco řeknu, tak za to budu popotahovanej.*“ Zájemkyně chce ale znát odpověď s odkazem na to, jestli tedy má smysl chodit na prohlídku. Když nepřijde odpověď, tak říká: „*Takže nemá.*“ Majitel odpovídá: „*To jste řekla vy.*“

Následně probíhá rozloučení a telefonát je ukončen.

Druhý telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na dotaz k dostupnosti bytu majitel odpovídá, že zatím jedná se zájemci a provádí. Po deklarování zájmu volajícím byl nabídnut konkrétní termín prohlídky, který byl ve stejný týden v sobotu dopoledne (stejný jako v případě dopoledního telefonátu). Volající souhlasil. Majitel pak sdělil přesnou adresu s dodatkem, že setkání proběhne před vchodem do domu.

Žádné otázky volajícímu nepoložil. Telefonát tak byl ukončen. Účast na prohlídce následující den zrušena.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 19

Lokalita poptávaného bytu: Tábor

Popis poptávaného bytu: Dispozice neuvedeny, pouze poznámka „max. 2 osoby“. 55 m².

První telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Olahová

Průběh telefonátu:



Zájemkyně o byt standardně položila otázku, zda je byt volný. Dostalo se jí odpovědi, že ano. Volaný se nejdříve zeptal, pro kolik by to bylo lidí. Zájemkyně odpovídá dle scénáře. Volaný následně vysvětluje, že on není majitelem bytu, ale současným nájemníkem, který slíbil, že za sebe najde náhradu. Následně pokládá volající otázky. Ptá se, zda mají smlouvu na hlavní pracovní poměr (ano), a jestli mohou doložit bezdlužnost výpisem z registru. Zájemkyně odpovídá, že není problém. Z kontextu vyplývá, že se zřejmě jednalo o otázky, na které si přeje znát odpovědi primárně majitelka. Explicitně to však řečeno nebylo. Volaný se dále ptá, „*odkdy*“ byt hledají. Zájemkyně odpovídá, že od října (ve smyslu, že hledají byt už od října). Z nejisté reakce volaného lze usuzovat, že si zřejmě neporozuměli (volaný se pravděpodobně ptal, kdy se chtějí nastěhovat).

Následně se začne domlouvat termín prohlídky. Rozhodnutí padne na další den. Volaný popisuje, že na prohlídce nemůže být, ale dokáže to zařídit tak, aby byt ukázala jeho kamarádka. Z jeho strany je evidentní určitá nejistota a složitost zajištění prohlídky, která zahrnuje mj. předání klíčů a další úkony.

Zájemkyně se následně zeptá, jestli nevadí, když jsou Romové. Volaný odpovídá: „*Já jsem s tím v pohodě.*“ Dává přitom mírný důraz slovo „*Já.*“ Postoj majitelky bytu z jeho tvrzení nevyplývá.

Volaný se pak ještě doptával, kde přesně zájemci pracují. Dostal odpověď, že zájemkyně pracuje pro uklízeckou firmu a manžel je zaměstnaný jako dělník v průmyslové zóně.

Poté byl telefonát ukončen. Termíny prohlídky byl zrušen ještě ten stejný den odpoledne, aby to u volaného nedošlo k újmě.

Druhý telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Druhý telefonát nebyl v tomto případě realizován. Vzhledem k zátěži, kterou domlouvání prohlídky má na současného nájemníka, bylo vyhodnoceno, že není eticky přípustné vzbuzovat dojem zájmu o byt pouze pro účely tohoto výzkumného šetření.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 20

Lokalita poptávaného bytu: Veselí n. Lužnicí

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 1+1, 37 m².



První telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem (nezaznamenáno)

Průběh telefonátu:

Volající deklarovala svůj zájem o byt. Majitel odpovídá, že ano. Ozval by se v následujících dnech, pak upřesnil, že nejspíše zítra. A to z toho důvodu, že bude teprve přebírat byt.

Majitel se následně ptá, jestli to v daném městě volající zná. Ta odpovídá, že moc ne. Je z Českých Budějovic. Dále se ptá, jestli zájemci o byt mají zvíře, jestli kouří. Volající odpovídá podle scénáře. Majitel následně sám sdílí informace o bytě, jako je výše kauce, patro, popisuje situace s výtahem (nyní nefunkční, opravený do konce roku). Opět zmiňuje, že si byt zítra přebírá. Naznačuje, že uvidí, v jakém je byt aktuálně stavu.

Volající se následně ptá, jestli nevadí, když jsou Romové. Majitel odpovídá: „*Mně tohleto nevadí, já s tím problém nemám.*“ Navazuje tím, že jsou podle něj „*věci, které říká všem.*“ Zmiňuje nutnost platit nájem včas, udržovat pořádek a klid v domě.

Vzhledem k tomu, že domluva ohledně zavolání v následujících dnech už proběhla, tak je telefonát po rozloučení ukončen. Celkový přístup majitele byl velice proaktivní a vřelý. To se nezměnilo ani po položení otázky vztažené k etnicitě. Zájem o byt byl následně zrušen prostřednictvím SMS.

Druhý telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Volající položil otázku, zda je byt stále volný. Majitel odpovídá, že ho ten den bude přebírat. Nejdříve popisuje lokalitu, ve které se byt nachází. A to i vzhledem k možnému dopravnímu spojení. Upozorňuje, že není funkční výtah, ale měl by být opravený do konce roku. Dále popisuje velikost pokojů, jaké jádro má koupelna, možnost dostupného internetu. Uvádí, jak funguje vyúčtování energií, zařízení bytu. Smlouvu nabízí na 1 rok, připomíná nutnost kauce a zaplacení prvního nájmu předem. Všechny tyto informace podává sám od sebe a velmi ochotně.

Posléze se teprve ptá, jestli má volající zvířata, jestli zájemci kouří. Odpovídáno dle scénáře, že nikoli. Podle majitele není kouření limitní, ale je třeba dodržovat určitá pravidla.



Následně se domlouvá s volající na termínu prohlídky. Dospějí k dohodě, kdy si zavolají a potvrdí schůzku.

Ptá se, jestli má volající nějaké dotazy. Ten odpovídá, že ne. Majitel ještě uvádí, že on je tedy přímým majitelem, pokud by to nebylo jasné. Pak probíhá rozloučení a telefonát je ukončen. Přístup majitele je po celou dobu velice vstřícný. Jím poskytované informace vyčerpávají. Zájem o byt byl zrušen následující den.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 21

Lokalita poptávaného bytu: Přerov

Popis poptávaného bytu: Byt v dispozici 1+1, 32 m².

První telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Olahová

Průběh telefonátu:

Volající se představila a položila otázku, jestli je byt stále volný. Majitelka okamžitě stroze odpověděla, že je byt zadáný. Následně se rozloučila a telefonát byl ukončen.

Druhý telefonát

Datum a čas: 30. 4. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Volající se dotázal, jestli se byt ještě volný. Majitelka odpovídá: *“A vy byste měl jako zájem jo?”* Následně potvrzuje, že byt volný je. Ptá se na „nacionále,“ dále věk. Vysvětluje, že to je jen pro představu. Dále se ptá na počet lidí. Volající odpovídá, že on s manželkou. Majitelka dává najevo, že byt je malý a více lidí by nebyl vhodný.



Majitelka dále vysvětluje, že současný nájemník bude teprve opouštět byt. Slibuje, že se ozve v příštích dvou týdnech případně. Proběhne rozloučení a telefonát končí. Přístup majitelky a celkový tón byl korektní, bez výrazných charakteristik.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 22

Lokalita poptávaného bytu: České Budějovice

Popis poptávaného bytu: 2+kk, 55 m².

První telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Červeňáková

Průběh telefonátu:

Volající se dotázala na dostupnost bytu. Majitelka odpověděla, že má „*hodně prohlídek tento týden.*“ Doplnuje, že pokud v tomto kole prohlídek (ten samý týden) nikoho nevybere, tak následující týden bude dělat další prohlídky. V takovém případě by se volající ozvala. Znovu ale opakuje, že tento týden „*už je to plný.*“

Volající se dále ptá, jestli nevadí, že jsou Romové. Na to majitelka odpoví: „*Nevadí, já ukazuju každému.*“ Poté následuje rozloučení a konec telefonátu.

Přístup majitelky byl velmi přímý, komunikace v rychlém tempu. Zájem o byt byl posléze zrušen.

Druhý telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na úvodní otázku volající odpovídá pronajímatel, že byt je stále volný. Pokračuje s otázkami na volajícího. Ptá se, pro kolik by to bylo lidí, jestli jsou kuřáci, jestli mají zvířata. Na vše je odpovídáno dle scénáře. Pronajímatel se smíchem odpovídá: „*Ideální nájemce.*“ Dále se ptá, kde zájemci pracují, „*jestli*



to není tajný.“ Volající odpovídá, že manželka je recepční a on pracuje v administrativě. Pronajímatel reaguje otázkou, jestli je volající často na home office, na to je mu odpovězeno, že většinou nikoli. Dále padne otázka, zdali jsou zájemci z „Budějce.“ Dostává kladnou odpověď.

Pronajímatel nabízí dále termín prohlídky, nejdříve mluví o tom samém dni. Na to volající odpovídá, že to bohužel není možné. Domlouvají se nakonec na následujícím dnu, večer. Pronajímatel sdělí zájemci přesnou adresu. Poté se loučí a telefonát končí.

Přístup pronajímatel byl vřelý, spíše neformální. Jednalo se o jiného člověka, než v dopoledním telefonátu, který vyřizovala žena. Z dostupných informací není známý důvod. Zájem o byt byl posléze zrušen.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 23

Lokalita poptávaného bytu: České Budějovice

Popis poptávaného bytu: 1+1, 35 m².

První telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Mižigárová

Průběh telefonátu:

Na první pokus se s majitelkou bytu nepodařilo spojit. O něco později ale volala zpět. Zájemkyně o byt se dotázala, jestli je byt stále volný. Majitelka rychle odpověděla, že byt „už je pryč.“ Zájemkyně sdělení zopakovala. Na to majitelka přitakala.

Následně proběhlo poděkování a rozloučení. Telefonát byl ukončen. Přístup majitelky byl přímý, ale nikoli nepříjemný vůči zájemkyni.

Druhý telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský



Průběh telefonátu:

Na úvodní dotaz k dostupnosti bytu pronajímatelka odpovídá, že byt už je zadáný. Na základě této informací se rovnou oba loučí a telefonát je ukončen.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 24

Lokalita poptávaného bytu: Strakonice

Popis poptávaného bytu: 2+kk, 46 m².

První telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dunková

Průběh telefonátu:

Majitel na úvodní dotaz k dostupnosti bytu odpovídá, že byt zatím volný je. Hned ale doplňuje, že „*je vás už přes dvacet.*“ Dodává také, že byt je volný už od června (informace byla zároveň uvedena i v inzerátu). Volající dále projevuje zájem. Na to reaguje majitel nabídkou, že si jí mohou napsat pro případ, že byt zůstane z nějakého důvodu volný. Znovu ale opakuje, že na byt už je dvacet zájemců. Celkově svým projevem dává jasně najevo, že to nemá cenu a volající nemá s ničím počítat. Telefonát je tak poté ukončen.

Druhý telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Pronajímatel na úvodní dotaz k dostupnosti bytu odpovídá, že by je stále volný. Dodává ale, že v něm je stále ještě nájemník. Ptá se na počet osob, zvířata, jestli zájemci kouří. Vše zodpovězeno dle



připraveného scénáře. Pak se ptá, „*jak jste na tom s příjmem.*“ Je mu odpovězeno, že oba zájemci pracují na hlavní pracovní poměr.

Pronajímatel následně říká, že pronájem by byl od června. Volající odpovídá, že to by vyhovovalo. Pronajímatel se tak ptá, kdy by zájemcům vyhovovalo sejít se na prohlídku. Volající odpovídá, že spíše v odpoledních až večerních hodinách. Pronajímatel potvrzuje a dle jeho slov „*zjistí situaci a ozve se*“ na konci týdne (s odkazem na to, že v bytě je stále nájemník). Po této dohodě je telefonát ukončen.

Přístup pronajímatele neměl výrazné charakteristiky. Zájem o byt byl posléze zrušen.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 25

Lokalita poptávaného bytu: Příbram

Popis poptávaného bytu: 1+1, 39 m².

První telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Mižigárová

Průběh telefonátu:

Volající se dotázala na dostupnost bytu. Majitel hned upozorňuje, že byt volný je, ale až od 1.7. Následně se ptá volající, jestli by byt měla pro sebe, nebo ještě pro někoho dalšího. Volající odpovídá dle scénáře, že je to pro ni a manžela. Majitel pak říká, že bude někdy dělat prohlídky a ptá se volající, kdy by se jí to případně hodilo. Sám nabízí víkend. Volající odpovídá, že víkend jí určitě vyhovuje. Majitel reaguje: „*Tak já si vás napíšu.*“ Následně se ptá znovu na jméno s vysvětlením, že ho předtím nepostřehl. Volající posléze pokládá otázku, jestli majiteli nevadí, že jsou Romové. Majitel odpovídá (po krátké pauze), že „*pokud jste slušný, tak to nevadí.*“ Pokračuje informací, že chce dva nájemy jako kauci. Volající přitakává a doplňuje, že si požadavků majitele všimla v inzerátu. Majitel dále mluví o tom, že „*barák je slušný*“ a „*barák se zamyká.*“ Je patrné, že přemýšlí nahlas.

Následně oba potvrzují domluvu, že se majitel volající ozve s termínem prohlídky. Poté se loučí a telefonát končí. Přístup majitele neměl výrazné charakteristiky. Po otázce na možný problém s etnicitou volající ale výrazně znejistěl a bylo zřejmé, že si není jistý, jak na situaci reagovat.

Zájem o byt byl posléze zrušen prostřednictvím SMS majiteli.



Druhý telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na daném čísle nikdo telefonát nepřijal. A to ani přes opakované pokusy přímo v den šetření a následující den.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 26^o

Lokalita poptávaného bytu: Tábor

Popis poptávaného bytu: 2+kk, 60 m².

První telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Červeňáková

Průběh telefonátu:

Na dotaz volající k dostupnosti bytu odpovídá pronajímatel, že už má zájemce. Neříká ale jasně, že by pronájem nebyl možný. Volající se tak ptá, jestli budou probíhat prohlídky. Pronajímatel opakuje, že už tam má zájemce, konkrétně pět. Pak tedy nabízí, že by volající mohla „možná“ zkusit zavolat později pro případ, že by se něco změnilo. Z tónu pronajímatele je ale patrné, že tuto variantu nepovažuje za pravděpodobnou.

Volající se následně ptá, jestli by případně vadilo, že je Romka. Na to pronajímatel odpovídá, že nevádí, ale „říkám jo, mám tam už pět zájemců.“ Na to volající odpovídá, že to tedy zkusí. Pronajímatel odpovídá: „Co zkusíte?“ Volající odpovídá, že zavolat později, jestli to stále není volné. Pronajímatel už jen dá neurčitě najevo souhlas („no, no, no.“) Telefonát je následně ukončen.

Přístup pronajímatele byl po celou dobu telefonátu nepřiliš vřelý, ke konci hovoru přezíravý. Zájem nebylo třeba rušit, neboť nedošlo k žádné konkrétní dohodě.



Druhý telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Telefonát proběhl až na druhé zavolání s dvouhodinovým časovým odstupem. Volající se dotázal, jestli je byt stále volný. Bylo mu odpovězeno, že „už to není aktuální.“ Volající tedy odpověděl, že nelze nic dělat a poděkoval. Proběhlo rozloučení a telefonát byl ukončen.

Přístup pronajímatele odpovídal snaze telefonát co nejdříve ukončit.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 27

Lokalita poptávaného bytu: Jihlava

Popis poptávaného bytu: 1+1, 37 m².

První telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Dunková

Průběh telefonátu:

Volající se na úvod dotazuje, jestli je byt stále volný. Pronajímatel se ptá se, pro kolik lidí by to bylo. Volající odpovídá, že pro ni a manžela. Pronajímatel se následně ptá, jestli volá na inzerát. Dále, jestli na „to“ chtějí podívat. Volající potvrzuje, že ano. Pak se pronajímatel ptá, kdy by mohli. Navrhuje termín v neděli ten samý týden. Vysvětluje, že v bytě má v současnosti nájemníka a musí se domluvit s ním. Poté by se volající ozval s případným termínem. V tomto kontextu (termínu zavolání) mluví o pátku a sobotě.

Následně se volající ptá, jestli nevádí, že jsou Romové. Na to odpovídá pronajímatel: „*Já toho mám vícero, já s tím problém nemám.*“ Z jeho tvrzení vyplývá, že bytů má zřejmě víc, v některých případech zřejmě má jako nájemníky Romy. Pokračuje tvrzením: „*Jestli jste slušný, tak mi to zas tolik nevádí.*“ Dále mluví o tom, že by jim dal šanci. Ptá se na to, jestli by na byt čerpali nějaké dávky. Na to volající odpovídá, že nikoli. Na to pronajímatel odpovídá: „*Ne, to znamená, že jste zaměstnaný.*“ Na to volající vyjadřuje souhlas.



Pronajímatel dále pokračuje tvrzením: „*Já vím, že to máte těžký, něco sehnat.*“ Následně řekl, že doufá, že pokud dá šanci, tak ho nezklamou. Volající poděkuje. Pronajímatel odpovídá, že zatím není za co. Odkazuje se na to, že se uvidí po prohlídce. „*Podíváme a uvidíme.*“ Vzhledem k tomu, že domluva se zavoláním v následujících dnech už proběhla, tak se oba loučí a telefonát je ukončen.

Zájem ze strany volající byl následně zrušen. Pronajímatel se dále dotazoval, jestli se jim podařilo sehnat něco jiného. Volající odpověděla, že ano. Konverzace dále nepokračovala.

Druhý telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Pronajímatel se na úvod telefonátu ptá, co by volajícího zajímalo. Ten odpovídá, jestli je byt stále a volný a mohl by ho vidět. Pronajímatel odpovídá, že volný teoreticky je. Zatím ho „*neukazoval, nedal.*“ Volající se může podle jeho slov podívat, pak se uvidí. Pronajímatel se posléze ptá, pro kolik by to bylo lidí (jestli to má „*pro sebe nebo ještě někoho*“). Po odpovědi (dle scénáře) se ptá i na děti a zvířata. Volající odpovídá, že nikoli.

Pronajímatel pak říká, že aktuálně není v Jihlavě, ale bude zřejmě ve čtvrtek, pátek a neděli (telefonát probíhá v úterý). Ptá se následně, kdy se to volajícímu hodilo (ve smyslu času prohlídky). Ten odpovídá, že ve všední dny spíše k večeru, v neděli kdykoli bude potřeba. Pronajímatel reaguje informací, že v bytě je nájemník a musí se s ním domluvit. Dal by volajícímu ale „*zavčasu*“ vědět.

Po této domluvě se oba loučí a telefonát je ukončen. Celkový přístup pronajímatele byl vůči volajícímu vřelý. Zájem o byt byl následně zrušen.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 28

Lokalita poptávaného bytu: České Budějovice

Popis poptávaného bytu: 2+kk, počet m² neuveden.

První telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30



Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Mižigárová

Průběh telefonátu:

Volající začíná hovor tím, že by se chtěla zeptat na pronájem daného bytu. Pronajímatelka odpovídá, že „to asi ne.“ Volající se ptá, proč. Pronajímatelka odpovídá, že „už je to v pronájmu, už je to slíbený.“ Pak se okamžitě loučí a telefonát sama ukončuje.

Přístup pronajímatelky byl značně nepříjemný s evidentní snahou telefonát rychle ukončit.

Druhý telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na úvodní dotaz odpovídá pronajímatelka, že byt je volný. Dodává, že teď tam je nájemník. Ten odchází na konci následujícího týdne. Pokračuje otázkou: „A vy jste kdo?“ Volající říká znovu své jméno a doplňuje, že s manželkou hledají byt. Pronajímatelka se pak ptá na děti. Po záporné odpovědi to komentuje slovy „ideální.“ Pak ale nahlas přemýšlí, že by to asi i šlo. Ptá se dále na zaměstnání. Volající odpovídá, že oba jsou zaměstnaní. Dále se pronajímatelka ptá, na jak dlouho by to bylo. Volající odpovídá, že dlouhodobě, řádově jednotky let.

Z telefonu je slyšet hluk dětí. Pronajímatelka vysvětluje, že je ve školce. S odkazem na hluk pak navrhuje, že zavolá za půl hodiny. Volající souhlasí. Po znovunavázání spojení se volající ptá na možnost prohlídky. Pronajímatelka mluví o následujícím týdnu. Zmiňuje „Davida,“ současného nájemníka. Navazuje informacemi o bytě. Popisuje doporučenou výši záloh na energii s tím, že nájemník platí dle reálné spotřeby. Byt je přitom zateplený. Dále zmiňuje, že je pro nájemníky k dispozici i zahrada, dvorek. Je třeba se ale dohodnout s dalším nájemníkem v domě, „panem Tomášem.“ Probíhá jeho popis („solidní chlap,“ „okolo čtyřicítky“).

Pronajímatelka se ptá, jestli má zájemce o byt otázky. Ten odpovídá, že v tuto chvíli nikoli. Pronajímatelka je tímto pohoršena s tím, že on přece chce daný byt. Volající se ptá, jestli ona má nějaké další otázky na něj. Pronajímatelka se ptá volajícího, jestli jsou „budějcký.“ Ten odpovídá, že ano. Pronajímatelka chce vědět, kde přesně aktuálně bydlí. Volající odpovídá, že na sídlišti poblíž vysoké školy. Ptá se dále, co dělají za práci. Volající odpovídá, že manželka je recepční a on pracuje v administrativě.

Následně začne pronajímatelka mluvit o smlouvě. Říká, že smlouva k bytu je nejdříve na půl roku. Nájem se platí 25. předchozího měsíce. Následně začne popisovat, že byt je vymalovaný na modro, protože to tak udělal „David.“ Počítá s tím, že byt přemaluje. Pokud by ale zájemci o byt chtěli bydlet



už od 1. června, tak by musela nechat stávající barvu. Vysvětluje, že v takové situaci by tomu odpovídala i smlouva (že při odchodu zbytu není třeba malovat).

Pronajímatelka dále začne mluvit o prohlídce. Domluví se současným nájemníkem. Nabízí termíny následující týden ve středu a ve čtvrtek. Volající souhlasí, dává najevo, že preferuje čtvrtek. Pronajímatelka dává vědět, že ohledně termínu zavolá.

Ke konci rozhovoru se ještě pronajímatelka ptá volajícího „na rovinu,“ jestli má smysl brát další zájemce. Volající odpovídá, že nemůže nic potvrdit. Doporučuje, že pokud by měla další zájemce, tak by je měla upřednostnit, protože on má rozjednané jiné byty (ve snaze o zmenšení negativních důsledků výzkumného šetření). Po této domluvě je telefonát ukončen.

Přístup pronajímatelka byl značně přezíravý po celou dobu telefonátu. Zájem o byt byl následně ukončen prostřednictvím SMS.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 29

Lokalita poptávaného bytu: Blatná

Popis poptávaného bytu: 1+1, 43m².

První telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Bandyová

Průběh telefonátu:

Pronajímatel na úvodní otázku volající k dostupnosti bytu odpovídá, že „ještě to mám volný.“ Zatím jsou ale v bytě ještě podnájemníci, kteří tam dle jeho slov „bydlí, nebydlí.“ Zřejmě staví v okolí dům. Dále pronajímatel vysvětluje, že má byt napůl s bratrem a mají v danou chvíli půl A4 (papíru) zájemců. Chystají se dělat prohlídky. Říká, že si volající zapíše. Z kontextu vyplývá, že se teprve bude zájemcům s termínem prohlídky ozývat. Dále se pronajímatel ptá, jestli jsou zájemci z Blatné. Volající odpovídá, že z Písku. Dále se domlouvají, že prohlídka by se odehrála někdy na konci měsíce.

Pronajímatel se dále ptá, jestli mají nějaká zvířata. A jestli jsou kuřáci. Na obě otázky volající dle scénáře odpovídá, že nikoli. Pronajímatel se dále ptá, jestli mají v Blatné práci a proto se stěhují. Volající poté položí otázku, jestli nevdá, pokud jsou Romové. Pronajímatel odpovídá, že mu volají různí lidé. Vyjmenovává Romy, Bulhaři, Ukrajince. Pak dodává, že nejvíce mu volají Ukrajinci. Myšlenku už dále nerozvádí a nedává tak přímou odpověď.



Posléze si potvrdí, že se bude pronajímatel zájemcům ozývat s prohlídkami. Pak se loučí a telefonát je ukončen. Přístup pronajímatel byl po celou dobu civilní, bez výrazných charakteristik. Po přímé otázce na etnicitu volající byl evidentně mírně zaskočen.

Zájem o byt bylo posléze zrušen prostřednictvím SMS.

Druhý telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na otázku k dostupnosti bytu odpovídá pronajímatel, že „ještě jo, nabíráme zájemce.“ Dodává informaci, že současní nájemníci v bytě do konce měsíce ještě bydlí. Ptá se volajícího, jestli by měl byt pouze pro sebe, ten odpovídá, že kromě něj ještě manželka. Dále se ptá na děti, „pejsky“ nebo jiná zvířata. Odpovězeno je mu dle scénáře. Dále se pronajímatel ptá, jestli mají v Blatné zázemí, práci. Volající odpovídá, že se stěhují za rodinou manželky. Pronajímatel žoviálně odpovídá: „Za paní tchýni jdete?“ Dostává kladnou odpověď.

Pronajímatel se pak ptá na dobu, kdy by se prohlídka volajícímu hodila. Ten mu odpovídá, že spíše odpoledne či večer. Posléze pronajímatel potvrzuje, že by se do týdne ozval ohledně prohlídky. Poté, co se domluví se současným nájemníkem. Pak se oba loučí a telefonát je ukončen.

Zájem byl posléze zrušen prostřednictvím SMS.

Záznam z Mystery callu – Byt č. 30

Lokalita poptávaného bytu: Milevsko

Popis poptávaného bytu: 1+1, 30 m².

První telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 10:00 – 12:30

Volající: Peer pracovnice, pod pseudonymem Bandyová



Průběh telefonátu:

Na úvodní dotaz k dostupnosti bytu je volající odpovězeno, že se dovolala na špatné číslo. Byt pronajímá matka osoby, na kterou bylo v inzerátu (evidentně omylem) uvedeno číslo. Řekne volající, na jaké číslo volat a následně se loučí. Podruhé se zájemkyně o byt dovolá skutečné pronajímatelce. Ta volající informuje, že byt už je zamluvený. Nabízí, že si zapíše číslo pro případ, že by se něco změnilo („*kdyby náhodou*“). V takové případě by zavolala. Volající s tímto souhlasí a telefonát je ukončen.

Přístup pronajímatelka byl vřelý. Na otázku, zda nevadí, že jsou zájemci o byt Romové, nebyla vhodná příležitost.

Druhý telefonát

Datum a čas: 21. 5. 2024, v rozmezí 13:00 – 16:00

Volající: Pracovník Romodromu, pod pseudonymem Jánský

Průběh telefonátu:

Na číslo uvedené v inzerátu znovu odpovídá dcera pronajímatelky. Ptá se, kde jsme její číslo našli, aby mohla opravit chybu. Je jí sdělen web, kde se inzerát nacházel. Pak sdělí číslo skutečné pronajímatelce a loučí se. Telefonováno je tedy znovu, nyní na správné číslo.

Na deklarování zájmu o byt volajícím odpovídá pronajímatelka, že byt je zamluvený. Dodává informaci, že byt je volný od července. Z toho vyplývá, že „*kdyby to odřekl, ta by mohla dát vědět.*“ S tím volající souhlasí. Pronajímatelka se ptá, jestli by to bylo pouze pro volajícího nebo ještě někoho. Odpovězeno dle scénáře. Dále se ptá, jestli jsou zájemci z Milevska. Volající odpovídá, že se stěhují za rodinou.

Pronajímatelka posléze tedy znovu navrhuje, že by si uložila číslo a případně se ozvala v průběhu června, pokud se byt uvolní. Volající souhlasí, poděkuje. Oba se loučí, telefonát je ukončen.