2024

Mystery call – průzkum realitního trhu

VÝZKUMNÁ ZPRÁVA Č. 2

EVA NEDOMOVÁ

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.

Diskriminace Romů v přístupu k bydlení v ČR

Bydlení patří mezi základní lidská práva. Právo na bydlení bývá řazeno mezi sociální práva a nalezneme jej především v mezinárodních dokumentech věnovaných sociálním, hospodářským a kulturním právům, jako je například Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech nebo Revidovaná Evropská sociální charta. Např. Evropská sociální charta uvádí v čl. 31, že každý má právo na bydlení a že státy mají přijímat opatření s cílem podporovat dostupnost bydlení přiměřené úrovně, předcházet a omezovat bezdomovectví s cílem jeho postupného odstranění a stanovit ceny bydlení tak, aby byly přístupné těm, kteří nemají dostatek prostředků.[1] Bydlení patří dlouhodobě k jedné z nejproblematičtějších oblastí v životě Romů, mnohé studie, ne jen národní, ale také mezinárodní, poukazují na stále přítomnou diskriminaci Romů v oblasti bydlení, a to ne jen v rámci široké veřejnosti, ale také oficiálních institucí.

Diskriminace Romů v oblasti bydlení je vážným a dlouhodobým problémem, který se dotýká mnoha zemí včetně České republiky. Tento fenomén má hluboké kořeny v sociálních

[1] Rada Evropy: Revidovaná Evropská sociální charta. Online. Dostupné: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372805/esch_1996.pdf/d290107b-407d-927b-ae39-1322e94e8b29

předsudcích a nerovnosti, které vedou k vyloučení a marginalizaci romské komunity z tradičního bytového trhu. Výzkumy ukazují, že Romové často čelí nejen přímé diskriminaci, jako je odmítání pronájmu na základě etnické příslušnosti, ale také nepřímé diskriminaci prostřednictvím systémových bariér, jako jsou neadekvátní bytové politiky a nedostatečná právní ochrana.

Jak uvádí Zprávy *o stavu romské menšiny* z roku 2021 (dále *Zpráva*), Romové často nemusí být vůbec pozváni realitními kancelářemi či vlastníky nemovitosti na prohlídku, dle této zprávy, „*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.“*[2]

Dle publikované zprávy *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]

V rámci našeho vlastního šetření mezi klienty Romodromu napříč republikou, kteří se na naší organizaci obrátili se zakázkou hledání bydlení, vyplynulo, že až 81 % našich klientů se během svého života setkalo s diskriminací ze strany pronajímatelů či realitních makléřů při hledání bydlení a z nich téměř 65 % uvedlo, že se s diskriminací setkali opakovaně, tedy vícekrát. Naši klienti se při hledání bydlení setkávají s různými formami diskriminace, od zjevného jednání,

[2] Úřad vlády. Zpráva o stravu 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].

[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].

jako je přímé odmítnutí na základě etnického původu, až po zdánlivě nediskriminační chování, které je při bližším zkoumání diskriminační. Příkladem může být přidělování obecního bydlení ve vyloučených nebo segregovaných oblastech nebo neodpovídání na dotazy romských žadatelů v inzerátech.

Diskriminace v bydlení má dalekosáhlé důsledky pro romskou komunitu. Ovlivňuje nejen jejich přístup k adekvátnímu bydlení, ale také zdraví, vzdělání a celkovou kvalitu života. Děti vyrůstající v segregovaných a nevyhovujících podmínkách jsou často znevýhodněny ve vzdělávání a mají menší šance na úspěch v dospělosti.

Diskriminace Romů na trhu s bydlením je v České republice regulována zákonem, konkrétně v § 1 odst. 1 písm. j) antidiskriminačního zákona (Zákon č. 198/2009 Sb. Zákon o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů) zmiňuje právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace v přístupu k bydlení, pokud je nabízeno veřejnosti nebo při jeho poskytování, Další zákon, který zakazuje diskriminaci v oblasti trhu s bydlením, zejména na poli podnikatelském (např. realitní agentury), je zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně § 6. Dohled nad dodržováním tohoto zákona zajišťuje Česká obchodní inspekce, která má k tomuto pravomoc a při zjištění porušení tohoto zákona je oprávněna ukládat sankce ve formě pokut. Tato diskriminace může být přímá i nepřímá. Mezi formu nepřímé diskriminace lze zařadit některé podmínky přidělování bytů, kdy zdánlivě neutrální formulace skrytě diskriminuje určitou skupinu, např. při již samotné možnosti ucházet se obecní byt povinnost mít příjem z pracovního poměru, nemožnost být v rejstříku dlužníků, nemožnost pobírat opakovaně sociální dávky aj., při přidělování např. zohledňovat jako bonifikační kritérium nižší počet dětí, nebo přidělování tzv., „obálkovou metodou“ neboli licitací, která je založena na principu, že obecní byt získá ten, kdo nabídne nejvyšší nájem za m2. V tomto kontextu jsou nízkopříjmové rodiny značně znevýhodněny.

V roce 2019 realizovala Kancelář veřejné ochránkyně práv výzkum, který přináší ucelenější přehled o stavu obecního bydlení, s ním souvisejícími pravidly pro přidělování bytů a vyhodnocení těchto postupů z hlediska práva na rovné zacházení. Zabývá se tématy jako je bytová nouze, rovný přístup k obecnímu bydlení, diskriminační postupy obcí při přidělování

bytů, ale také sociální prací s lidmi v bytové nouzi a faktory, které ovlivňují její úspěšnost[5]. Jiné výzkumy se zabývají otázkou bydlení ve spojitosti s jinými faktory, např. se zaměřují na vztah nekvalitního bydlení a školních problémů dětí z chudých rodin[6] aj. Různé vládní dokumenty, např. Zpráva o stavu Romské menšiny z roku 2019 upozorňuje na fakt, že osoby ze sociálně vyloučených lokalit, zejména Romové jsou na trhu s bydlením diskriminováni nejen z hlediska nedostupnosti bydlení, respektive odmítnutí pronajmout byt Romům, ale také z hlediska nabízení bydlení Romům, kdy kvalitu bytu neodpovídá výši nájmu. Zpráva uvádí: *„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.“* Jiný krajský koordinátor pro romské záležitosti zároveň dodává: *„Klienty romského původu je ochoten ubytovat málokdo. Ať už z důvodu špatné zkušenosti či předsudků/diskriminace. Někteří majitelé nemovitostí osoby romského původu ubytují, samotný stav a velikost bytu či domu ale neodpovídá výši nájmu.“*[7]

Postup šetření

Mystery call je metoda, kdy je telefonicky kontaktována určitá osoba, které je popsána imaginární situace a následně je sledováno, jak volaný na tuto situaci reaguje. V rámci námi realizovaných mystery callů jsme kontaktovali realitní makléře a soukromé pronajímatele bydlení, kdy kontakty na ně jsme nalezly v inzercích na veřejně dostupných webových stránkách (např. avízo, s reality aj.). Na každý inzerát bylo voláno dvakrát s rozestupem několika hodin, v prvním případ vždy volala peer pracovnice romské národnosti (celkem 2 pracovnice) s fiktivním jménem Horváthová, v druhém přibližně s dvouhodinovým odstupem volala pracovnice organizace z řad majority s fiktivním jménem Nováková. Celkově bylo realizováno 120 telefonátů a to 80 realitním makléřům, 40 soukromým majitelům. Původně bylo plánováno realizovat 60 telefonátů realitním kancelářím a 60 soukromým majitelům, ale

[5] Ombudsman (2020) Obecní bydlení z pohledu práva na rovné zacházení a role obcí při řešení bytové nouze. Výzkum veřejného ochránce práv 2020. Dostupné online: https://www.ochrance.cz/uploads-import/ESO/69-2019-DIS-JMK-vyzkum_obecni_bydleni.pdf

[6] Prokop, D. *„Záleží na bydlení? Vztah nekvalitního bydlení a školních problémů dětí v chudých českých domácnostech“.* Sociologický časopis / Czech Sociological Review, 2019, Vol. 55, No. 4: 445–472. Dostupné na: https://sreview.soc.cas.cz/pdfs/csr/2019/04/02.pdf

[7] Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2019, s. 45. Dostupné: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/aktuality/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-2019.pdf

vzhledem k obtížnějšímu získávání přímého kontaktu na majitele, jsme se rozhodli pro změnu poměru volání.

V rámci telefonátu jsme sledovali rozdílnost v přístupu k romské a neromské zájemkyni. Zaměřovali jsme se nejen na podávané informace, ale i ochotu odpovídat na dodatečné otázky, dodržení příslibu opětovného volání aj.

Pro účely mystery callů jsme si předem připravili modelovou rodinu, kdy se jednalo o manželský pár, kdy oba dva byli zaměstnaní, bezdětní, bez domácích mazlíčků, nekuřáci s našetřenou částkou na kauci ve výši 40 000 Kč. Úmyslně jsme uváděli bezdětnost, absenci domácích mazlíčků a nekuřáctví, abychom eliminovali další nejčastější překážky, pro které jsou mnozí zájemci o bydlení (nejen z řad Romů) odmítání. Obě volající mají stejné modelové charakteristiky, jediným rozlišujícím znakem je tedy etnicita. Znaků romské etnicity je několik, v našem případě se jednalo zejména jméno volající, kdy jsme záměrně vybrali jako pseudonym typicky romské a typicky majoritní příjmení. Druhým znakem je přízvuk, který může být sám o sobě pro makléře identifikovatelný jako romský. Z tohoto důvodů byla jedna volající romské národnosti a druhá z majority. 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 byla pokládána vždy až na konci telefonátu a to jen v případě, kdy se dotaz na etnicitu zdál přiměřený či vhodný[8]. Zároveň jsme si připravili dopředu odpovědi na nejčastější otázky realitních makléřů, zejména důvod, proč hledáme bydlení. Zde jsme uvedli jako důvod prodej bytu majitelem, kdy v bytě modelová rodina bydlela 15 let. Další častou otázkou byl typ a délka pracovní smlouvy, zde jsme uváděli zaměstnání na hlavní pracovní poměr a dobu neurčitou. Našim záměrem bylo, aby komunikace mezi figurantkou a realitním makléřem/majitelem probíhala co nejpřirozeněji. 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, např. pracovní smlouva na dohodu aj).

Inzeráty byly vyhledávány na veřejných webových stránkách (např. avízo, s reality, iDnes reality aj.). V rámci výběru inzerátů jsme se zaměřili na velikost bytu, kdy jsme vyhledávali byty o velikosti 2kk a 2+1, které nejlépe odpovídají dvoučlenné domácnosti, dále lokalita, kdy

[8] Např. nebyla pokládána, pokud realitní makléř sám zmínil etnicitu, případně hned v úvodu uvedl, že je byt obsazen aj.

jsme se zaměřili na byty nabízené v lokalitě Karviná, Havířov, Ostrava a Opava. Všechny nalezené inzeráty jsme zkontrolovaly se Sýkorovou mapou residenční segregace a to z toho důvodu, že jsme se záměrně vyhýbali nabízeným bytům v sociálně vyloučených lokalitách. Co se týče výše nájmu, preferovali jsme nájmy ve výši obvyklé dané lokalitě. Také jsme se záměrně vyhýbali inzercím správcovských společnosti, případně inzerátům, kde nebyl uveden telefonní kontakt, pouze možnost odpovědět na inzerát pomocí webového rozhraní, případně byly uvedeny telefony ne centrální automat.

Na uvedené inzerce byly voláno vždy dvakrát s rozestupem několika hodin (minimálně 2 hodin), ale vždy v ten samý den. Chtěli jsme tak eliminovat možnost, kdy v delším časovém rozestupu mohlo dojít u daného bytu ke změně (např. obsazení, rezervace aj.). Žádný z rozhovorů nebyl nahráván. V průběhu rozhovoru byly dělány poznámky ze strany pracovníků organizace, včetně klíčových výroků realitních makléřů. Jak již bylo zmíněno, zaměřili jsme se na to, zda byly našemu volajícímu nabídnuta prohlídka, jaké informace mu byly sděleny, ochotu odpovídat na dodatečné otázky, otázky které makléř/majitel pokládal zájemci, ale i celkový průběh telefonátu a subjektivní hodnocení přístupu pronajímatele. Pokud v rámci telefonátu došlo k domluvení prohlídky, ta byla následně s omluvou zrušena s odůvodněním, že si zájemkyně již byt nalezla a to z toho, abychom minimalizovali újmu pro všechny strany (např. „ztráta času realitního makléře spojená s realizací prohlídky“ aj.). Stejně tak tomu bylo i v případě, kdy proběhla předběžná domluva k prohlídce, ale nebyl stanoven přesný termín. V rámci námi realizovaných mystery callů jsme se řídili doporučeními pro realizaci tohoto typu šetření.[9]

Stěžejním aspektem celého výzkumu pro nás bylo zajištění emoční a psychické podpory pro peer pracovnice, které byly opakovaně vystaveny diskriminačnímu jednání ze strany realitních makléřů a majitelů, což by se mohlo negativně projevit na jejich psychice a emocích. Pracovnice byly ujištěny, že mají kdykoliv možnost spolupráci na mystery callech ukončit, pokud by cítily, že je celá situace pro ně zatěžující. Mezi jednotlivými telefonáty jsme dělaly

[9] 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). [citováno 2024-06-24].

pauzy, jednotlivé telefonáty jsme reflektovaly a dali jim možnost vyventilovat případné negativní emoce, případně jim byla nabídnuta, pokud by měly zájem, individuální supervize.

Vlastní zjištění

Pro potřeby této zprávy jsme realizovali, jak jsme již zmínili, celkově 120 telefonátů, během níž jsme identifikovali značné rozdíly v přístupu jak realitních makléřů, tak soukromých majitelů k romským zájemcům oproti zájemcům z majority. 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.

Volání realitním makléřům

Jedním ze sledovaných parametrů v rámci volání byl počet nabídnutých prohlídek v poptávaných bytech při sledování rozdílu mezi volající romského původu a volajícím z řad majority. Mezi zájemci z řad romské menšiny a majority se jsme identifikovali značné rozdíly, kdy majitelé realitních kanceláří dávali přednost raději zájemcům z řad majority, před Romy. Pracovnice z řad Romů čelila ve více jak 60% telefonátů diskriminaci, jak zjevné (přímé odmítnutí na základě etnicity), tak nepřímé, např. příslib zpětného zavolání, kdy však realitní makléř již nezavolal, nebo odlišným přístupem, zejména ve formě předaných informací, kdy však nelze s jistotou říci, zda se toto jednání realitních makléřů dá označit za diskriminační.

Je potřeba říci, že v 18 případech byla naší pracovnici z řad Romské menšiny nabídnuta prohlídka, která byla však druhý den z naší strany s omluvou zrušena s tím, že se zájemkyni již podařilo zajistit bydlení, a že makléři děkuje za jeho služby. Stejně jsme postupovali v přídě zájemkyně z řad majority. V těchto případech jsme neshledali ze strany makléřů žádné jednání, které by se dalo označit za diskriminační, stejně tak jsme neshledali rozdíly v nabídkách, podávaných informací a celkovém přístupu vůči zájemcům. Ve 4 případech se stalo, že realitní makléř sdělil zájemkyni, že bohužel již není nabídka aktuální a inzerát je v nabídce stále uveden omylem a bude odstraněn. Tyto informace stejně podali i druhé zájemkyni z řad majority, která volala o hodinu později. Pokud by nebyl uskutečněn kontrolní telefonát, mohly by dojít k mylné interpretaci, že makléř postupuje vůči romské zájemkyni diskriminačně a uvádí nepravdivé informace o neaktuálnosti inzerátů, přestože v těchto případech makléř diskriminačně nejednal. Bohužel, v 8 případech jsme se setkali se situací, kdy makléř romské zájemkyni sdělil, že byt

je již obsazen či rezervováván, avšak, při kontrolním telefonátu bylo makléřem sděleno, že nabídka je stále aktuální a byla nabídnuta prohlídka. V tomto případě se bezesporu jedná o diskriminační jednání.

Velmi často (14 případů), kdy byla naše peer pracovnice odmítnutá, se realitní makléři odvolávali na přání majitele, kdy uváděli, že majitel si Romy ve svém bytě nepřeje. Jeden makléř například uvedl: *„přání pana majitele je, že to nesmí být Romové, i když je pozvu na prohlídku bytu a majiteli je navrhnu, on s nimi smlouvu nepodepíše. Nemám jediného klienta, který by byl ochotný pronajmout byt romské rodině“.* Jedna makléřka sdělila … *„majitelka Romy nechce“*, stejně tak jiný makléř uvedl, *…“ majitel si Romy nepřeje…“* Další makléř zájemkyni sdělil, …"*Bohužel, majitel má velmi nepřátelské smyšlení o Romech, takže to bohužel nebude fungovat“.* Tři realitní makléři měli tendenci se od tohoto jednání majitelů distancovat, uváděli, že nemohou nic dělat, pokud si to majitel nepřeje, zdůrazňovali přitom, že jim Romové nevadí. Další makléř uvedl …“ *víte, kdyby to záleželo jen na mě, já s tím problém nemám, ale majitel no…“* Další makléř nám nabídl, že pokud bude mít v nabídce byt, který je majitel Romům ochoten pronajmout, určitě nás bude kontaktovat. *…“ale možná se časem něco objeví…“* Někteří vyjadřovali soucit: *"Hmm, je mi líto, ale majitel to nechce pronajmout romskému páru.“* Jiný uvedl, že majitel chce byt pronajímat jenom studentům, ačkoli toto v inzerátu nebylo uvedeno, a při opětovném volání zájemkyní z řad majority toto nesdělil. Někteří se nabídli, že pomohou najít pronájem s podobnými parametry a pak nám zavolají, ale nakonec se nikdo zpět neozval. Jeden makléř sice zájemkyni vysloveně neodmítl, ale ihned sdělil, že v domě žádní Romové nebydlí. *„Ale musím vás upozornit, že v tom domě Romové nebydlí….víte, jak to chodí…tak to zvažte…“* Čtyři pracovníci uvedli, že toto musí probrat s majitelem bytu a dají zájemkyni vědět… *„No, to já musím ověřit“ …. „víte, musím to probrat s majitelem a dám vám vědět.“* Dva z makléřů nás však dopředu upozornili, že konečné rozhodnutí musí udělat majitel. *„Není problém, můžeme se domluvit, přijďte se podívat, ale stejně pak musí majitel říct, jestli jo.“ „Ono, no, já vám ten byt ukážu, ale nevím, jestli majitel s tím bude ok.“*

V sedmi případech jsme se setkali s jednáním, které nesly znaky přímé diskriminace tj. přímé odmítnutí na základě etnicity. V jednom případě, v momentě kdy realitní makléř zjistil, že se jedná o romský pár, s námi již dále odmítl komunikovat, sdělil, že nic po telefonu komentovat nebude a položil nám telefon. *…“ do telefonu nemůžu komentovat…“ …“byt je obsazen…“* Při

druhém volání neromskou pracovnicí, nám ten samý realitní makléř sdělil, že byt je stále volný a je ihned k nastěhování. Další tři pracovníci uvedli, že byt je v rezervaci, či jsou právě realizovány prohlídky, a v případě, že nebude nájemník vybrán, či nebude mít zájem, naší zájemkyni o byt se ozvou. Po následující dva se však ani jeden z makléřů naší peer pracovnici již neozval, avšak, neromské pracovnicí, i když sdělili totožné informace, pozvali jí, aby se zúčastnila prohlídky.

V 5 případech makléř uvedl, že Romský původ není překážkou, ale zároveň upozornil na fakt, že se jedná o družstevní byty, kdy majitel musí družstvo požádat o udělení souhlasu s podnájmem, a makléř nemůže zaručit, že družstvo souhlas udělí. V tomto případě nepovažujeme jednání makléře za diskriminační, jelikož zájemkyni neodmítl, ale upozornil jí na skutečnosti, že i přes souhlas s majitele s podnájmem, nemusí dojít k uzavření podnájemní smlouvy z důvodu rozhodnutí třetí strany. Pokud by k této situaci došlo, dalo by se jednání bytového družstva považovat v jistém smyslu za diskriminační, ale pouze v případech, kdy by odmítli udělit souhlas pouze na základě etnicity.

Rozdíly v komunikaci s romským a neromským zájemcem o bydlení byly patrné i v jiných aspektech, než jen pozvání/nepozvání na prohlídku. V jednom případě oslovený makléř sdělil, že je na dovolené, avšak Romské zájemkyni sdělil, že se má ozvat až za čtrnáct dní, kdežto neromské zájemkyni o bydlení předal kontakt na svého kolegu, který *…"on vám tu prohlídku domluví"*. Sice v tomto případě nemůžeme s jistotou uvést, že jeho jednání bylo vůči romské zájemkyni diskriminační, jelikož respektujeme, že daný pracovník byl na dovolené a nemusel tedy plnit své pracovní povinnosti, nicméně vůči neromské zájemkyni zaujímal více proaktivní přístup, což může, ale také nemusí odrážet přístup vůči této skupině zájemců.

Ve třech případech v rámci telefonování byly sděleny oběma zájemkyním odlišné informace, co se týče výše kauce. V rámci inzerátu byla požadována kauce ve výši dvou měsíčních nájmů, avšak, v případě romské zájemkyně nám bylo sděleno, *…"ona je tam chyba, má tam být tři měsíční nájmy*.." V tomto případě by se dalo říct, že požadování vyšší zálohy, než bylo inzerováno pouze po romské zájemkyni, nese diskriminační znaky. Toto je potvrzeno i naším interním výzkumem napříč klienty Romodromu, kteří uvedli, že se opakovaně setkali s tím, že po nich majitelé/makléři požadovali vyšší kauci, než bylo původně inzerováno.

Ve třech případech jsme se setkali se situací, kdy makléři inzerovaný byt popisovali pro romskou zájemkyni a neromskou zájemkyni jinak. Vůči romské zájemkyni spíše vyzdvihovali negativa daného bytu, *…" no je to byt pod střechou, je tam horko, a je to ve čtvrtém patře bez výtahu, vážně to chcete?"* V jednom případě jsme se setkali se situací, kdy nám realitní makléř sice prohlídku pro romské zájemce neodmítl přímo, ale začal nám zájem spíše rozmlouvat, s poukázáním, na negativní sousedství a že by toto místo nemuselo být pro naši rodinu asi vhodné. *„Jste mladý pár. Tam v tom domě bydlí jen důchodci. Nikdo mladý. Nebudete si s nima moc co říct. A oni ti důchodci, oni si na všechno stěžují, asi se Vám tam nebude dobře bydlet. Tak to zvažte."* Kdežto vůči neromské zájemkyni popisovali byt jako, *„je ve čtvrtém patře pod střechou, je tam výhled a nebudou vás rušit sousedi…"* Přestože nedošlo k přímému odmítnutí na základě etnicity, způsob vedení rozhovorů vyvolával v obou pracovnících dojem nepřímého nátlaku, aby si romská zájemkyně ucházení o byt rozmyslela.

Dalším ze sledovaných parametrů byly pokládané otázky zájemkyním a celkový přístup vůči volajícím. V tomto kontextu jsme předpokládali, že romským zájemkyním budou častěji pokládány otázky na dluhy a zaměstnaní, což se nám nepotvrdilo. Jednotlivý makléři téměř ve všech případech pokládali volajícím stejné otázky, sice v několika případech jsme se setkali se situací, kdy realitní makléři požadovali po romské zájemkyni jiné a podobnější informace než po neromské zájemkyni. Typicky se zaměřovali jednak na to, kde zájemkyně inzerát našla (toto lze ale také chápat jako průzkum o efektivnosti jednotlivých realitních serverů), dále se ptali na důvody, proč hledají byt a proč ze stávajícího bytu odcházejí, zda mají nějaké dluhy, zda nejsou v insolvenci, zda mají zaměstnání, na jaké pozici a s jakým typem pracovní smlouvy (ve třech případech požadovali makléři pracovní smlouvu na dobu neurčitou, v případě neromské zájemkyně toto však nepožadovali) aj., ale k tomuto nedocházelo výrazně častěji než v případě neromské zájemkyně. Dva realitní makléři po romské zájemkyni požadovali reference od předchozího pronajímatele a doklady z placení nájmu. V jednom případě (Romská rodina) nám realitní makléř sdělil, že pokud se nám do dvou dnů neozve, tak nemají zájem. V případě neromské rodiny byli realitní makléři více ochotni, jeden nám dokonce nabídl, že v případě že by rodina neměla dostatek financí, mohou kauci zaplatit na dvakrát. Tuto nabídku jsme od stejného makléře v případě romské rodiny nedostali.

Ve třech případech realitní makléři požadovali po volajících emailovou adresu, odůvodněno to bylo potřebou vyplnit osobní dotazník ještě před jednáním s realitním makléřem, a potřeby si

zájemce ověřit, zda není v registru dlužníků, zda nemá nařízené exekuce aj. V těchto případech jsme však osobní dotazník nevyplňovali a s poděkováním volání ukončili.

Opakovaně (9 krát) se nám stalo, že realitní makléř přislíbil, že zavolá druhý den, avšak se již neozval. Toto se nám stalo jak v případě romské, tak i neromské zájemkyně, z tohoto důvodu spíše neusuzujeme na možnost diskriminace, ale situaci si vysvětlujeme pracovním vytížením daného makléře. Pouze ve dvou případech se makléř na druhý den ozval neromské zájemkyni, romské však ne. V tomto případě by se dalo mluvit o možném diskriminačním jednání, ale vzhledem k neznalosti pracovního vytížení daných makléřů, nemůžeme ani vyloučit jejich přetížení či pouhé zapomenutí.

Volání soukromým majitelům

Zkušenosti v rámci mystery callů se soukromými majiteli jsou velmi podobné jako v případě realitních makléřů, i když více majitelů bylo ochotno pozvat rodinu na prohlídku, někteří majitelé již v rámci telefonátu otevřeně diskriminovali romské zájemce o bydlení. Oproti makléřům se však mnohem častěji jednalo o přímou otevřenou diskriminaci, často doprovázenou i vulgárním oslovením či urážkami. V 8 případech se romská zájemkyně setkala s přímým odmítnutím, kdy majitelé odmítnutí doprovodili urážlivými komentáři …. …"*cigány do bytu nechci, zničí mi to, jsou s nimi problémy*…", je potřeba podotknout, že takto se nechovali pouze majitelé bydlení z řad majority, ale také majitelů bytů z řad romské menšiny, kdy jeden romský majitel zájemce z řad romské menšiny oslovovala jako „cigán" či „degeš". Například, jeden z Romským soukromých majitelů na adresu zájemců z řad romské menšiny uvedl, *„Já si žádné takové, takové degeše do baráku nevemu… To znám, já si je tam vemu, a oni tu pak budou bydlet se všemi bratranci a sestřenicemi a já nevím, tetami z třetího kolena…. Pak mi to tu zničí, rozbijou, jak je znám, oni jsou to špíny… vždyť tam kde žijou, ani vodu nemaj, fakt cigána nikdy…"* Což může poukazovat na to, že předpojatost vůči Romům se neobjevuje pouze v rámci majoritní společnosti, ale také v rámci romské komunity.

Někteří majitelé (3 případech) rodinu odmítli s odůvodněním, že již mají zájemce o byt. V rámci odmítnutí sice nepoužívali vulgární výrazy, nicméně i v odmítnutí poukázali na etnicitu. Jeden majitele např. sdělil, že na byt již má několik zájemců, a nemá potřebu zvát na

prohlídku naší rodinu. … „*mám plno zájemců, si můžu vybírat*“… …“*zájemce vašeho typu nepotřebuji*…“ kdy však, ani na přímý dotaz nevysvětlil, pojem „*vašeho typu*.“

Čtyři majitelé odmítli byt romské zájemkyni pronajmout s odůvodněním špatné předchozí zkušenosti. kdy nejčastěji uváděli *"Cigáni mi nedávno zdemolovali byt." "Nejsem předpojatý, s rodinou Lakatošových*[10] *jsem se dokonce přátelil, ale s předchozími nájemníky jsme měli problémy a nyní jsem opatrnější."* V tomto případě, i když k odmítnutí došlo z důvodu etnicity, nelze s jistotou říci, zda tato odmítnutí bylo založeno na čistě předsudečném jednání, anebo na základě obav z předchozí negativní zkušenosti.

Čtyři majitelé neměli s Romskou rodinou žádný problém, možnosti nabídnout bydlení romské rodině byli otevření, avšak, požadovali jiné podmínky, než byly uvedeny v inzerátu, zejména odmítali pronájem na dlouhou dobu, i když v inzerci uváděli, že upřednostňují dlouhodobý pronájem. Jeden uvedl, že v domě již jedna romská rodina bydlí a dle jeho slov „to funguje*“ „Tam s nimi není žádný problém. Bydlel jsem tam dlouho a žádný hluk tam nebyl.“* Druhý majitel taktéž souhlasil, avšak uvedl, že by první smlouvu uzavřel na kratší dobu. *„Smlouva by byla na 3 měsíce, a pokud bude vše v pořádku, tak bych Vám to prodloužil.“*

Obdobně, jako v případě realitních makléřů, se i soukromí majitelé odvolávali na třetí stranu, nejčastěji v podobě partnera/sourozence, nebo bytového družstva. … „*No, já bych Vám to i dal….ale to družstvo, to bude dělat problémy…oni Vám ten souhlas nedají*.“ … *“mě je to jedno, já s tím problém nemám, ale sdružení vlastníků s tím nebude souhlasit*…“ V jednom případě nás majitelka neodmítla ihned, ale odvolala se na potřebu porady s manželem: …“*musím se poradit s manželem, co on na to..“* Tato majitelka, přestože byla o rodině informována, se několikrát ujišťovala, zda rodina opravdu pracuje a zda skutečně nemají žádné děti: *...“a Vy jako pracujete? A kolik máte dětí?“...,* nakonec prohlídku Romské zájemkyni odmítla.

Jedním ze sledovaných parametrů byly také otázky, které byly v průběhu telefonátu zájemkyním podávány. V tomto kontextu můžeme říct, že romským zájemkyním byly častěji kladeny otázky na počet členů domácnosti (i přesto, že pracovnice do telefonu uváděla, že hledá bydlení pro sebe a manžela), na zaměstnání, typ pracovní smlouvy, dluhy, zejména na nájmu a důvody pro hledání bydlení a proč se stěhuje z byty. Je zde tedy rozdíl oproti realitním

[10] Jméno bylo změněno

makléřům, kteří oproti soukromým majitelům, „prověřovali“ obě zájemkyně stejně. O proti zájemkyni z řad majority, dva majitelé požadovali po pracovnici reference od předchozího majitele, kdy po neromské zájemkyni toto žádný z majitelů

Shrnutí z šetření a závěry

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. Naše zkušenosti z mystery call ukazují, že Romové jsou na trhu s byty stále diskriminování. V rámci mystery call jsme se setkali s odlišným chováním vůči zájemcům o byt z řad majority a z řad Romů, kdy Romové byli mnohem častěji odmítáni než zájemci z řad majority.

Příliš velký rozdíl jsme nezaznamenali mezi realitními makléři a soukromými majiteli co se týče ochoty pronajmout byt Romům. V obou případech dávali majitelé i realitní makléři přednost neromské zájemkyni před romskou, kdy se toto netýkalo pouze ochoty pronajmout byt (domluvit prohlídku), ale také ochoty odpovídat na dodatečné otázky, zpětného volání a celkovému přístupu k zájemci o bydlení. Odlišné však bylo jednání v tom smyslu, že realitní makléři se chovali vůči romské zájemkyni slušně, odmítnutí byla po většinou věcná, bez urážek, kdy se snažili dodržet profesionální přístup. V případě soukromých majitelů jsme se častěji setkali s přímou diskriminací, tedy tím, že majitele rovnou sdělili, že byt Romům nepronajmou. Oproti realitním makléřům však v několika případech při odmítnutí používali i vulgární výrazy a celkově vyjadřovali despekt vůči lidem Romské národnosti.

V případě realitních kanceláří dochází velmi často k odvolávání se na přání majitele, avšak nelze jednoznačně ověřit, nakolik je toto skutečně přání majitele, či proaktivní jednání makléře. Nicméně, jednání makléřů je v rozporu se zákonem, kdy musí být zachována rovná příležitost a toto jednání může být pokutováno ze strany obchodní inspekce případně jiného státního

orgánu. V případě majitelů jsme taktéž setkali s odmítnutím odvoláním se na jinou instanci, a to sdružení vlastníků jednotek (SVJ[11]).

Jednou z využívaných taktik realitních makléřů v případě neochoty pronajmout byt/realizovat prohlídku je také příslib zpětného volání, kdy se však již makléř neozve. Toto mu umožňuje vyhnout se přímému odmítnutí případně konfrontace se zájemcem.

Existuje několik způsobů, jak bojovat proti diskriminaci v oblasti bydlení a celkově v boji s bezdomovectvím. Je však potřeba, aby tyto aktivity probíhaly systémově, a ne pouze lokálně. V rámci České republiky je to zejména schválení zákona o sociálním bydlení. Mezi další systémová opatření lze zařadit důsledné dbaní na dodržování antidiskriminačních zákonů, financování watchdogových a advokačních aktivit. Podpora samotných klientů k nahlašování porušení antidiskriminačního zákona, případně jejich zastupování v rámci soudního řízení.

V případě omezeného přístupu k bydlení pak také financování neziskových organizací realizující sociální bydlení a podpora sociálního bydlení obecně, například vytvořením garančního fondu, který by soukromým majitelům poskytoval jisté záruky, či vytvoření sociálně realitních či nájemních agentur.

[11] Zde je potřeba podotknout, že byt v osobním vlastnictví lze pronajmout bez souhlasu třetí strany. SVJ sice může ve svých stanovách ukotvit povinnost souhlasu ostatních vlastníků s pronájmem bytu, avšak toto se týká zejména krátkodobých ubytování, např. formou AIRNB, kdy tato forma je založena spíše na poskytování ubytování, nikoliv naplňování potřeby bydlení a musí být podložená, že toto jednání narušuje chod domu a užívání práva na bydlení ostatních vlastníků.

Zdroje

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 2024-08-17].

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 2024-08-12].

Ombudsman (2020) Obecní bydlení z pohledu práva na rovné zacházení a role obcí při řešení bytové nouze. Výzkum veřejného ochránce práv 2020. Dostupné online: https://www.ochrance.cz/uploads-import/ESO/69-2019-DIS-JMK-vyzkum_obecni_bydleni.pdf

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). [citováno 2024-07-24].

Prokop, D. *„Záleží na bydlení? Vztah nekvalitního bydlení a školních problémů dětí v chudých českých domácnostech“*. Sociologický časopis / Czech Sociological Review, 2019, Vol. 55, No. 4: 445–472. Dostupné na: https://sreview.soc.cas.cz/pdfs/csr/2019/04/02.pdf

Rada Evropy: Revidovaná Evropská sociální charta. Online. Dostupné: https://www.mpsv.cz/documents/20142/372805/esch_1996.pdf/d290107b-407d-927b-ae39-1322e94e8b29

Úřad vlády. Zpráva o stravu 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 2024-07-08].

Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2019, s. 45. Dostupné: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/aktuality/Zprava-o-stavu-romske-mensiny-2019.pdf

Spolufinancováno Evropskou unií

Příloha - Příklady záznamů z volání

Volání č. 1

Datum a čas: 6.8.2024 10:48 (peer pracovník), 12:20

Volající: peer pracovnice pod pseudonymem Horváthová (1 telefonát), pracovnice pod pseudonymem Nováková (2 telefonát)

Inzerát: Nabízíme Vám k pronájmu byt v Ostravě Přívoze na ulici Rovná. Byt je o dispozici 2+1 a velikosti 51 m2 a nachází se v 3. NP. Byt je vytápěn dálkovým teplem. Dům je po celkové rekonstrukci, se slušnými nájemníky. Možnost parkování v uzavřeném vnitrobloku. Nájemné 7.200,-Kč + služby 4.250,-Kč (spočteno pro dvě osoby) včetně elektřiny a plynu. Kauce 21 600,-Kč. Nevratná provize 10 000,-Kč. Preferujeme zájemce s pravidelnými příjmy a bez dluhů. Budeme se na Vás těšit na prohlídce

Záznam o volání: Na dotaz o aktuálnosti inzerátů makléř odpověděl, že je nabídka stále dostupná. V průběhu rozhovoru se makléř dotázal na počet dětí v domácnosti, zda má volající dluhy, exekuce či je v insolvenci, zda pracuje a důvod stěhování. Na přímý dotaz ohledně etnicity ze strany peer pracovnice uvedl, že možnost bydlení Romů ověří u majitele, dále dodal, že již zde bydlela Romská rodina a ta *„byla slušná“,* takže… (větu nedokončil). Celkově působil v telefonu odměřeně, zachovával profesionální přístup. Nakonec uvedl, že se zájemkyni ozve 9. 8. 2024. (Makléř se již neozval). Při volání druhou pracovnicí ověřena aktuálnost nabídky, dle makléře je nabídka stále aktuální, je možnost prohlídky. Taktéž se zeptal na počet dětí, dluhy, exekuci a insolvenci. Nabídl prohlídku na následující den.

Volání č. 2

Datum a čas: 22. 7. 2024 v 14:30 a 15:22

Volající: peer pracovnice pod pseudonymem Horváthová (1 telefonát), pracovnice pod pseudonymem Nováková (2 telefonát)

Inzerát: Nabízíme Vám k pronájmu byt 2+1 v Ostravě - Vítkovicích. Byt je po částečné rekonstrukci a dům po revitalizaci (nové okna, rozvody vody, elektřiny a tepla). V celém bytě jsou nové PVC podlahy, kuchyň je s kuchyňskou linkou a sporákem. Jeden pokoj je prostorný, druhý je menší, ideální jako ložnice nebo pracovna. Koupelna je se sprchovým koutem a WC. Dům má společný dvůr s kolárnou a možnosti posezení. Po domluvě je možno za příplatek parkovat ve dvoře domu. Pro více informací nebo domluvení prohlídky volejte nebo pište na uvedené kontakty

Záznam o volání: Na dotaz ohledně aktuálnost nabídky makléř sdělil, že je nabídka stále aktuální, sdělil, jaké jsou náklady na bydlení, kauce a poplatek realitní kanceláři. Dále uvedl, že „v domě Romové nebydlí“, že on osobně proti Romům nic nemá, ale chtěl na to upozornit. „Víte, jak to chodí…zvažte to.“ Telefonát ukončil bez nabídky termínu prohlídky se slovy, že se „ozve“. Makléř se již neozval. Vzhledem k tomu, že o etnicitě začal první hovořit makléř, nebyla ze strany peer pracovnice etnicita zmiňována. Při druhém telefonátu makléř potvrdil aktuálnost nabídky, nabídl termín prohlídky na 25. 7. 2024. (následující den byl termín prohlídky ze strany pracovnice zrušen).

ROMODROM

NOVÁ MOŽNOST

Volání č. 3

Datum a čas: 22. 7. 2024 v 10:50 a 13:20

Volající: peer pracovnice pod pseudonymem Horváthová (1 telefonát), pracovnice pod pseudonymem Nováková (2 telefonát)

Inzerát: K pronájmu nabízíme velmi vkusně zrekonstruovaný byt 2+1 v Porubě na Hlavní třídě. Byt prošel kvalitní rekonstrukcí s kompletně zařízenou kuchyňskou linkou včetně vestavěných spotřebičů. Byt se nachází v 2NP na ul. Hlavní třída, kde máte vše, co k životu potřebujete. Školy, školky, obchody, restaurace a MHD zastávky, kamkoliv to budete mít kousek. Měsíční nájemné činí 15.900,-Kč + zálohy na služby 2.200,-Kč (pro 1 osobu) Elektřinu a internet si nájemník řeší sám na sebe. Při podpisu nájemní smlouvy je potřeba složit dvouměsíční kauci a provizi RK ve výši jednoho nájmu. Dlouhodobý pronájem je samozřejmostí.

Záznam o volání: Makléřka uvedla, že nabídka je stále aktuální, dále se zájemkyně dotazovala na zaměstnání – jak dlouho je zaměstnaná, zda má smlouvu na neurčito, na jaké pracovní pozici ona i manžel pracují, zda mají dluhy, exekuce, zda nejsou v insolvenci, kolik mají našetřeno na kauci, dále se zajímala, kde naše pracovnice našla inzerát, kdy se musí přestěhovat, důvody pro které se stěhuje, kde momentálně bydlí. Rozhovor zakončila slovy, že se domluví s majitelem a zájemkyni se případně ozve. Ani tato makléřka se již neozvala. Při druhém telefonátu se makléřka opět dotazovala na práci, což vysvětlila tím, že majitel dává přednost zaměstnaným lidem. Otázky tykající se typu úvazku, pracovní pozice, dluhů aj. však nezazněly. V rámci telefonátu padlo několik možných termínů prohlídek.

Volání č. 4

Datum a čas: 16. 7. 2024 v 13:20 a 15:00

Volající: peer pracovnice pod pseudonymem Horváthová (1 telefonát), pracovnice pod pseudonymem Nováková (2 telefonát)

Inzerát: Dlouhodobý pronájem bytu 2+1 o ploše 54 m2 v nejvyšším 8. poschodí na Podlesí. Byt má dva pokoje, kuchyň, koupelnu, WC, sklep a balkón. Pokoje jsou orientovány na obě strany domu. Byt je bez vybavení a na bílo vymalován. Klidné místo s veškerými službami a zastávkami MHD v blízkém okolí. Kauce ve výši dvou nájmů. Ihned k nastěhování. Cena měsíčního nájmu je 10,900 Kč, k tomu služby a poplatky vč. záloh na teplou a studenou vodu, internet, teplo, elektřinu a plyn v celkové výši 3,860 Kč.

Záznam o volání: Dle sdělení realitní makléřky je nabídka stále aktuální. Makléřka se zeptala, zda má rodina finance na zaplacení kauce a poplatku realitní kanceláři, zeptala se na počet osob, které by měly v bytě bydlet. Poté nabídla volající termíny prohlídky na následující den. Na dotaz ohledně etnicity, a zda ta nemůže být překážkou, uvedla, že romský původ určitě nebude problém. Termín prohlídky byl následně peer pracovnicí s odůvodněním, že si již nalezla bydlení zrušen. Stejné informace i postup zachovávala makléřka i vůči druhé volající. Taktéž se zeptala na finance a počet osob a nabídla termín prohlídky. I v tomto případě byl termín s omluvou zrušen. Makléřka celkově působila velmi vstřícně a se zájmem.