

# Styrdokument

SENAST REVIDERAD 2024-12-13

## KÖ- OCH FÖRMEDLINGSREGLER FÖR KUNDER I BOSTADSKÖN

### 1. KÖREGLER

#### 1.1 Att registrera sig i bostadskön

Den som har ett svenskt personnummer eller samordningsnummer kan registrera sig i bostadskön. Registrering får göras från den dag personen fyller 18 år. Den som ännu inte fyllt 18 år och som har barn eller kan styrka graviditet kan registrera sig i bostadskön.

Se undantag från krav på svenskt personnummer eller samordningsnummer, punkt 1.1.3.

#### 1.1.1 Obligatoriska uppgifter för registrering

Obligatoriska uppgifter för registrering i bostadskön är namn och adress, e-postadress samt personnummer eller samordningsnummer.

Om det saknas obligatoriska uppgifter för en registrering i bostadskön begär Bostadsförmedlingen in komplettering. Komplettering ska ske inom tre veckor från datumet för begäran om komplettering för att kötiden ska räknas från registreringsdagen. Om komplettering kommer in senare än tre veckor räknas kötiden från den dag kompletteringen inkom till Bostadsförmedlingen.

#### 1.1.2 Kontaktuppgifter

Bostadsförmedlingen kommunicerar med kunden via de kontaktuppgifter kunden angett. Kunden ska registrera en giltig e-postadress som Bostadsförmedlingen kan skicka betalningsnotifiering och andra e-postutskick till. Kunden ska även ange till vilken adress postala utskick ska skickas. Vid val av folkbokföringsadress uppdateras adressen automatiskt vid flytt inom Sverige. Det är kundens ansvar att se till att kontaktuppgifterna stämmer.

#### 1.1.3 Studerande utan svenskt personnummer eller samordningsnummer

Personer som studerar eller avser att studera i Stockholmsområdet, och som saknar svenskt personnummer eller samordningsnummer, kan också registrera sig i

bostadskön. För registrering ska födelsedatum (år, månad, dag) samt en e-postadress som inte tidigare registrerats hos Bostadsförmedlingen anges.

Dessa kunder kan endast förmedlas studentbostäder.

## **1.2 Kötider**

Kötiden räknas från dagen kunden registrerat sig. Registrering kan göras på Bostadsförmedlingens webbsida eller via skriftlig blankett. Kötiden är personlig och kan inte överföras på någon annan, förutom vid vissa särskilda omständigheter vid dödsfall, se avsnitt 1.6.

När en kund har fått en bostad genom bostadskön och hyresvärden meddelat Bostadsförmedlingen att hyresavtal (tillsvidareavtal) tecknats nollställs kötiden. Kunden står kvar i bostadskön fram till betalningsperiodens slut, samt fortsättningsvis under förutsättning att köavgiften betalas årligen.

### **1.2.1 Bostad utan fullständigt hyresavtal**

Kund som får bostad utan fullständigt hyresavtal har rätt att behålla kötiden i bostadskön. Detta gäller korttidskontrakt, Seniorbostäder 65+ samt studentbostäder.

Om ett hyresavtal enligt ovan stycke under hyrestiden övergår till ett fullständigt hyresavtal (tillsvidareavtal) nollställs kötiden från det datum nytt/ändrat hyresavtal tecknats.

### **1.2.2 Bostad genom andra köer**

Kund som får bostad genom en annan kö behåller kötiden i bostadskön.

## **1.3 Köavgift**

Kund som vill stå i bostadskön ska betala köavgift. Det är kommunfullmäktige i Stockholm stad som beslutar om köavgiftens belopp.

Köavgiften betalas årligen och gäller för en period om 12 månader.

Bostadsförmedlingen skickar en betalningsnotifiering till kundens registrerade e-postadress när det är dags att betala köavgiften. Från att notifiering skickats och 30 dagar framåt kan köavgiften betalas med Swish eller betalkort. Information om detta finns också på Mina Sidor.

Om betalning inte inkommit under ovanstående 30 dagar skickar Bostadsförmedlingen en e-faktura eller en betalningsavi till den e-postadress som kunden angett. Om sådan inte finns skickas betalningsavin via post. Om betalning inte inkommit efter detta skickas påminnelser via post.

Om köavgiften inte är betald senast på betalningsavins förfallodag blir kundens köärende vilande. När köärendet är vilande blir samtliga aktuella intresseanmälningar och visningsinbjudningar inaktiverade. Om kunden har föreslagits som hyresgäst kvarstår hyresgästförslaget även om köärendet är vilande. Betalas köavgiften under tiden som köärendet är vilande återupptas köärendet med bibehållen kötid.

Bostadsförmedlingen kräver inte in obetalda köavgifter. Det är kundens ansvar att säkerställa att avgiften betalas i tid så att kunden behåller sin kötid, se vidare avsnitt 1.3.1. Om betalningsnotifiering, betalningsavi, e-faktura eller påminnelse inte når kunden är detta inte skäl för att kundens köärende ska återupptas med bibehållen kötid.

#### **1.3.1 Avregistrering av köärende**

Kundens köärende avregistreras om kunden inte betalat köavgiften senast inom fem månader efter betalningsavins förfallodag.

Ett avregistrerat köärende kan inte återupptas med bibehållen kötid. Vid en ny registrering i bostadskön återupptas köärendet med en ny kötid som räknas från dagen för ny registrering i bostadskön.

#### **1.3.2 Återbetalning av köavgift**

Återbetalning av köavgift kan endast ske i följande situationer.

Om kund ångrar sin nyregistrering och skriftligen begär återbetalning inom 14 dagar återbetalas köavgiften och ärendet avregistreras.

Om kund betalar köavgiften senare än fem månader efter betalningsavins förfallodag är ärendet avregistrerat och köavgiften återbetalas.

#### **1.4 Utträde ur bostadskön**

Om en kund inte önskar stå kvar i bostadskön när nästa betalningsperiod påbörjas avstår kunden från att betala köavgiften och ärendet avregistreras. En kunds köärende avregistreras även på kundens skriftliga begäran eller om kunden avlidit.

#### **1.5 Medboende**

Uppgift om medboende är en upplysning till fastighetsägaren om att kund har för avsikt att bo tillsammans med någon i den aktuella bostaden. En person kan endast vara medboende i ett köärende. En medboende måste själv registrera sig som medboende, vilket sedan ska godkännas av kunden den vill bli medboende till. Det är möjligt att bli medboende både som betalande kund med egen kötid och som en

registrerad medboende som inte betalar köavgift och som därmed inte har någon egen kötid. Om en betalande medboende slutar betala köavgift står denne kvar som medboende utan kostnad. Den kötid som den medboende har tas då bort. Medboende har inte möjlighet att överta kötiden från kunden.

## **1.6 Arv av kötid**

Om en kund avlider kan den som är gift eller sambo (enligt sambolagen SFS 2003:379) med kunden och som registrerades som medsökande före den 1 november 2018 ansöka om att överta kundens kötid. Kötiden övertas i så fall från den dag som den medsökande registrerades som medsökande till kunden. Möjligheten att registrera sig som medsökande upphörde 1 november 2018 och ersatts av begreppet medboende, se avsnitt 1,5.

# **2. FÖRMEDLINGSREGLER**

## **2.1 Grundregler**

Alla bostäder förmedlas efter kötid.

Kund som anmält intresse för en bostad och har den längsta kötiden samt uppfyller fastighetsägarens villkor för godkännande ska föreslås som hyresgäst. I de fall flera med samma kötid söker en viss bostad kommer den som först anmälde sig föreslås som hyresgäst.

Det är fastighetsägaren som beslutar om de villkor som gäller för en bostad. Det är Bostadsförmedlingen som granskar att kunden uppfyller villkoren.

För att få en bostad via Bostadsförmedlingen ska kunden och eventuell medboende säga upp, överlåta eller sälja nuvarande bostad/bostäder och folkbokföra sig på den nya adressen vid inflyttning.

Om en kund som anmält intresse, haft längst kötid och uppfyllt fastighetsägarens villkor fått ett felaktigt beslut i ett förmedlingsärende och bostaden erbjudits till kund med kortare kötid ska Bostadsförmedlingen utreda möjligheten att erbjuda kunden ersättningsbostad. Ersättningen ska avse en så likvärdig bostad som möjligt avseende hyra, storlek och område, utifrån Bostadsförmedlingens bedömning. Maximalt två sådana erbjudanden kan lämnas i ett beviljat ersättningsärende.

Om fastighetsägaren återtar bostaden från Bostadsförmedlingen innan hyresavtal är tecknat avbryts förmedlingen och kundens intresseanmälan är inte längre aktuell. Ingen ersättning eller kompensation lämnas.

### **2.1.1 Bostad snabbt**

Bostäder som är svåruthyrda kan förmedlas genom Bostad snabbt. En kund som förmedlas en bostad genom Bostad snabbt får behålla sin kötid. Fastighetsägarens villkor måste alltid vara uppfyllda.

## **2.2 Intresseanmälan**

Lediga bostäder annonseras på Bostadsförmedlingens webbplats. Kunder kan anmäla intresse till lediga bostäder under annonseringsperioden. En kund får ha tre aktuella intresseanmälningar samtidigt om det inte gäller nyproducerade bostäder och seniorbostäder 55+ och 65+ där antalet är obegränsat.

Kunden kan se status på sin intresseanmälan på Mina sidor.

## **2.3 Visning och Lämna svar**

Efter annonseringsperioden kontaktar Bostadsförmedlingen kunder som anmält intresse, enligt kötidsordning, med mer information om eventuell visning och svarsperiod.

Visningar genomförs på olika sätt. Det är fastighetsägaren som bestämmer villkoren för visning, vilka framgår av bostadsannonsen. Information om visningstid och svarsperiod framgår av visningsinbjudan.

En kund får ha tre visningsinbjudningar samtidigt om det inte gäller nyproducerade bostäder och seniorbostäder 55+ och 65+ där antalet är obegränsat.

### **2.3.1 Lägenheter med visning på plats**

Visning på plats innebär att visningen sker i den bostad som kund anmält intresse för. Vid vissa visningar på plats är det obligatoriskt att närvara. Kund som då inte varit närvarande vid visning kan inte bli föreslagen som hyresgäst. Vid vissa visningar är det frivilligt att närvara. Det är alltid kundens ansvar att undersöka bostadens standard och utformning.

#### **2.3.1.1 Svarsperiod**

Svarstiden för respektive bostad framgår av visningsinbjudan.

Om kund svarar ja till en bostad efter visning och har längst kötid efter avslutad svarsperiod är kunden bunden till sitt ja-svar. Innan kund blir nummer ett kan kund avanmäla sig från lägenheten. Endast kunder som har svarat ja till fortsatt intresse efter visning kan bli aktuella för bostaden. Lägenheter som behöver rangordnas undantas från regeln om bindande ja-svar.

Vid nej-svar tas intresseanmälan bort.

### **2.3.2 Lägenheter som inte visas på plats men som har kompletterande information**

För vissa bostäder som inte visas på plats bjuds kunden in till att ta del av kompletterande information om rangordning av lägenheter, eller bild- eller videoinformation.

#### **2.3.2.1 Svarsperiod**

Svarstiden för respektive bostad framgår av visningsinbjudan.

Kund behöver lämna besked om fortsatt intresse efter att ha tagit del av den kompletterande informationen. Om kund svarar ja till en bostad efter att ha tagit del av den kompletterande informationen och har längst kötid efter avslutad svarsperiod är kunden bunden till sitt ja-svar. Innan kund blir nummer ett kan kund avanmäla sig från lägenheten. Endast kunder som har svarat ja till fortsatt intresse efter visning kan bli aktuella för bostaden. Lägenheter som behöver rangordnas undantas från regeln om bindande ja-svar.

Vid nej-svar tas intresseanmälan bort.

### **2.3.3 Lägenheter som inte visas**

För vissa bostäder sker ingen visning. Kund behöver då göra sin bedömning utifrån uppgifter i bostadsannonsen.

#### **2.3.3.1 Svarsperiod**

För kund som har längst kötid efter avslutad annonseringsperiod för en lägenhet som inte visas blir intresseanmälan bindande. Det förekommer således ingen svarsperiod för lägenheter som inte visas. Innan kund blir nummer ett kan kund avanmäla sig från lägenheten.

Lägenheter som behöver rangordnas undantas från regeln om bindande intresseanmälan.

## **2.4 Bostadserbjudande och hyresgästförslag**

Bostadsförmedlingen kontaktar kund som har längst kötid och **som** uppfyller hyresvärdens villkor med ett bostadserbjudande.

Kund som har längst kötid och som lämnat svar efter visning enligt 2.3.1, eller lämnat svar efter att ha tagit del av kompletterande information enligt 2.3.2 samt uppfyller hyresvärdens villkor får ett bostadserbjudande efter sitt ja-svar.

Kund som anmält intresse för en lägenhet där det inte sker någon visning enligt 2.3.3 och som har längst kötid samt uppfyller hyresvärdens villkor får ett bostadserbjudande efter avslutad annonsering.

Kund behöver svara på frågorna i bostadserbjudandet inom den svarsfrist som framgår av bostadserbjudandet.

I samband med att kund svarar ja på bostadserbjudandet tas övriga intresseanmälningar och visningsinbjudningar bort.

För att bli föreslagen som hyresgäst behöver kunden svara på frågorna i bostadserbjudandet och inkomma med de handlingar som efterfrågas. Det är Bostadsförmedlingen som beslutar om kunden ska föreslås som hyresgäst.

#### **2.4.1 Avhopp från bostadserbjudandet och spärr**

Kund som inte svarar på frågorna i bostadserbjudandet före angiven tidpunkt anses göra ett avhopp. Kundens intresseanmälan tas då bort och bostadserbjudandet går till nästa kund i kön.

Kund som ångrat sitt ja-svar enligt punkt 2.3.1 och 2.3.2, eller ångrat sin intresseanmälan enligt punkt 2.3.3, anses göra ett avhopp. Kundens intresseanmälan tas bort och bostadserbjudandet går till nästa kund i kön.

Kund som gör två avhopp under en sexmånadersperiod spärras från att göra intresseanmälningar i tre månader. I samband med detta blir samtliga aktuella intresseanmälningar och visningsinbjudningar inaktiverade.

Antalet avhopp under en sexmånadersperiod räknas per kund och inte vilken kö bostäderna söks via. Det räknas alltså som ett avhopp oavsett om kunden har sökt bostaden genom den vanliga bostadskön, Värmdökön eller genom Stockholms stads bostadsbolags interna byteskö. Det gör ingen skillnad om kunden gör de två avhoppen i samma kö eller i olika köer.

#### **2.4.2 Oriktiga uppgifter**

Kund som lämnar oriktiga uppgifter för att få en lägenhet spärras från att göra intresseanmälningar i arton (18) månader. Eventuell pågående förmedling avbryts och eventuella visningsinbjudningar och intresseanmälningar tas bort. Om handlingen bedöms som brottslig gör Bostadsförmedlingen en polisanmälan.

### **2.5 Hyresavtal och kötid**

Kunden ansvarar för att undersöka bostadens förutsättningar innan hyresavtal tecknas. Det är uppgifterna i undertecknat hyresavtal som gäller. När kunden har skrivit på ett hyresavtal nollställs kundens kötid. Vid förmedling av korttidskontrakt, studentbostäder samt seniorbostäder 65+ behåller kunden sin kötid.

En kund kan få tillbaka sin kötid efter hyresavtalstecknande om kunden säger upp hyresavtalet fram till tre månader innan tillträde till lägenheten.

Om kunden upptäcker allvarliga fel i bostaden efter hyresavtalet tecknats ska kunden meddela fastighetsägaren om detta.

### **3. KLAGOMÅLSHANTERING**

Inkommande klagomål utreds och besvaras. Är kunden inte nöjd med beskedet utan vill gå vidare och få sitt ärende prövat, ska detta ske skriftligt. Den skriftliga framställan besvaras av chef inom tre veckor.

Om kunden inte accepterar det skriftliga beskedet från chef kan kunden begära att VD tillställs ärendet för slutgiltig prövning. Ärenden av principiell karaktär eller som innebär en avvikelse från nuvarande regler kan hänskjutas till Bostadsförmedlingens styrelse. Det är vd som beslutar om ett ärende ska föreläggas styrelsen.

Beslut av vd eller Bostadsförmedlingens styrelse kan inte överklagas till annan instans.

-----