

# Styrdokument

SENAST REVIDERAD 2021-11-01

## 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.

Utländska studenter som saknar svenskt personnummer eller samordningsnummer har möjlighet att registrera sig i bostadskön genom att uppge födelsedatum (år, månad, dag) samt en e-postadress som inte tidigare registrerats hos Bostadsförmedlingen.

#### 1.1.1 Obligatoriska uppgifter för registrering

Obligatoriska uppgifter för registrering i bostadskön är namn och adress samt personnummer eller samordningsnummer, alternativt för utländska studenter, födelsedatum (år, månad, dag) samt en e-postadress som inte tidigare registrerats hos Bostadsförmedlingen. Kunden ska ange till vilken adress betalningsavi och eventuell påminnelse ska skickas. Vid val av folkbokföringsadress uppdateras denna automatiskt vid flytt inom Sverige.

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. Det är alltid kundens ansvar att se till att alla kontaktuppgifter stämmer.

### **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 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 då kvar i bostadskön, men med ny kötid, fram till betalningsperiodens slut, se avsnitt 2.5.

#### **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 kundens ansvar att säkerställa att avgiften betalas i tid så att kunden behåller sin kötid. Se avsnitt 1.3.2.

Bostadsförmedlingen skickar betalningsavi (eller e-faktura) och påminnelse om köavgift till den adress kunden valt. Om Bostadsförmedlingens betalningsavi, påminnelse eller e-faktura inte kommer fram eller på annat sätt inte når kunden är detta inte skäl för att kunden ska få tillbaka sin kötid.

Köavgift förfaller till betalning 30 dagar efter aviseringsdagen. Avgiften gäller från förfallodagen och tolv månader framåt.

Återbetalning av inbetald köavgift görs endast i enlighet med avsnitt 1.3.3.

Det är kommunfullmäktige i Stockholms stad som beslutar om köavgiftens storlek.



### **1.3.1 Vilande köärende**

Om köavgiften inte är betald på betalningsavins förfallodag blir kundens köärende vilande. Betalas köavgiften inom sex månader från förfallodagen återaktiveras köärendet med bibehållen kötid.

När köärendet är vilande blir samtliga aktuella intresseanmälningar och visningsinbjudningar ogiltiga och kan inte återfås. Om kunden har föreslagits som hyresgäst kvarstår hyresgästförslaget även om köavgiften inte betalas i tid.

### **1.3.2 Avregistrering av köärende**

En kunds köärende avregistreras när kunden inte betalat sin köavgift inom sex månader från betalningsavins förfallodag.

En kunds avregistrerade köärende kan inte återupptas med bibehållen kötid. Vid en ny registrering i bostadskön återupptas köärendet med en ny kötid som räknas från den dag den nya registreringen i bostadskön kommit in till Bostadsförmedlingen.

### **1.3.3 Återbetalning av köavgift**

Betalas köavgiften senare än sex månader efter köavgiftsavins förfallodag är ärendet avregistrerat och avgiften 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 överta kundens kötid. Kötiden övertas 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 med undantag för de som förmedlas genom Bostadssnabben enligt avsnitt 2.1.1.

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 Bostadssnabben**

Bostäder som är svåruthyrda kan förmedlas genom Bostadssnabben. Genom Bostadssnabben förmedlas bostäderna inte efter kötid utan efter tidpunkt för intresseanmälan. 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 obegränsad.

Kunden kan se status på sin intresseanmälan på Mina sidor.

## **2.3 Visning**

Efter annonseringsperioden kontaktar Bostadsförmedlingen kunder som anmält intresse, enligt kötidordning, med mer information om visning och vad som händer sen. Information om visning skickas till kunden på det sätt kunden valt på Mina sidor.

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

Visningar genomförs på olika sätt. Det är fastighetsägaren som bestämmer villkoren för visning vilka framgår av bostadsannonsern. Information om visningstid, svarsperiod och om kunden behöver föränmäla sig till visning framgår av visningsinbjudan.

### **2.3.1 Anmälan till visning**

För vissa visningar krävs att kunden föränmäler sig till visning. Anmälan till visning görs på Mina sidor före angiven tidpunkt. Om kunden inte anmält sig till visning inom angiven tid tas intresseanmälan bort.

### **2.3.2 Obligatorisk visning**

Vid vissa visningar är det obligatoriskt att närvara. Kund som då inte varit närvarande vid visning kan inte bli föreslagen som hyresgäst.

### **2.3.3 Frivillig visning**

Vid vissa visningar är det frivilligt att närvara. Det är alltid kundens ansvar att undersöka bostadens standard och utformning.

### **2.3.4 Ej visning**

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

### **2.3.5 Svar efter visning**

Oavsett om bostaden visas eller inte, behöver kunden aktivt svara ja eller nej till fortsatt intresse före angiven tidpunkt. Svarsperioden är vanligtvis mellan

visningstiden och klockan 11.30 nästkommande vardag. Svarstiden för respektive bostad framgår i visningsinbjudan.

Endast kunder som svarat ja till fortsatt intresse efter visning kan bli aktuella för bostaden.

Vid nej-svar tas intresseanmälan bort.

Vid uteblivet svar spärras kunden från att göra intresseanmälningar. Kunden kan själv häva spärren på Mina sidor.

## **2.4 Bostadserbjudande och hyresgästförslag**

Bostadsförmedlingen kontaktar kund som har längst kötid och som svarat ja efter visning med ett så kallat bostadserbjudande. Kund behöver svara ja eller nej till ett bostadserbjudande före angiven tidpunkt, vanligtvis klockan 10.00 vardagen efter bostadserbjudandet har skickats. Undantag kan förekomma. Tidpunkten för att svara framgår i bostadserbjudandet.

### **2.4.1 Om kund svarar ja till ett bostadserbjudande**

Om kund svarar ja till ett bostadserbjudande tas övriga intresseanmälningar och visningserbjudanden bort. För att bli föreslagen som hyresgästförslag behöver kunden inkomma med information och de handlingar som efterfrågas. Det är Bostadsförmedlingen som beslutar om kunden ska föreslås som hyresgäst.

Kund som svarat ja till ett bostadserbjudande och sedan ångrat sig anses göra ett avhopp från bostadserbjudandet. Kundens intresseanmälan tas bort och bostadserbjudandet går till nästa kund i kön. Kund som gör två avhopp under en tolv månadersperiod spärras från att göra intresseanmälningar i sex månader.

### **2.4.2 Om kund svarar nej till ett bostadserbjudande**

Om kund svarar nej till ett bostadserbjudande tas intresseanmälan bort och bostadserbjudandet går till nästa kund i kön. Kundens kötid och övriga intresseanmälningar påverkas inte.

### **2.4.3 Om kund inte svarar på ett bostadserbjudande**

Kund som inte svarar på ett bostadserbjudande före angiven tidpunkt anses göra ett avhopp från bostadserbjudandet. Kundens intresseanmälan tas bort och bostadserbjudandet går till nästa kund i kön. Kund som gör två avhopp under en tolv månadersperiod spärras från att göra intresseanmälningar i sex månader.

Kund som lämnar oriktiga uppgifter för att få bostaden 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 polisanmäls detta av Bostadsförmedlingen.

## **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 hyresavtalet börja gälla.

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.

-----