

# Styrdokument

SENAST REVIDERAT 240610

## KÖ- OCH FÖRMELINGSREGLER FÖR KUNDER I STOCKHOLMS STADS BOSTADSBOLAGS INTERNKÖ

### 1 KÖREGLER

#### 1.1 Allmänt

Detta styrdokument ansluter till överenskommelsen med Stockholms stads kommunala bostadsbolag; "Avtal om förmedling av Stockholms stads bostadsbolags bostäder".

Bostadsbolagens internköer hanteras som en gemensam kö. Samtliga kunder i internkön kan söka bostäder i alla bostadsbolagens bestånd.

#### 1.2 Att registrera sig i internkön

Avtalsinnehavare med hyresavtal hos AB Familjebostäder, AB Svenska Bostäder, AB Stockholmshem samt AB Stadsholmen och Micasa Fastigheter i Stockholm AB kan aktivera ett internköärendet per hyresavtal. Ett internköärendet aktiveras genom att avtalsinnehavaren registrerar sig på Bostadsförmedlingens hemsida.

Om flera personer är avtalsinnehavare för hyresavtalet kan en person anmäla sig som huvudsökande och en person som medboende på internköärendet.

Uppgifter om vilka personer som är avtalsinnehavare för hyresavtalet svarar bostadsbolaget för.

##### 1.2.1 Obligatoriska uppgifter för registrering

Obligatoriska uppgifter för registrering i internkön är namn, adress och personnummer eller samordningsnummer samt de uppgifter som bostadsbolagen anger på hyresavin (hyresvärd och avtalsnummer).

Information om hur Bostadsförmedlingen behandlar personuppgifter finns på [bostad.stockholm.se/personuppgifter](http://bostad.stockholm.se/personuppgifter).

#### 1.3 Kontaktuppgifter

Bostadsförmedlingen kommunicerar med kunden via de kontaktuppgifter kunden angett. Det är alltid kundens ansvar att se till att alla kontaktuppgifter stämmer.

### **1.5 Kötid**

Kötid räknas från och med kontraktsdatum för aktuellt hyresavtal som kunden har hos något av bostadsbolagen.

### **1.6 Avregistrering av internköärende**

En kunds köärende i internkön avregistreras när bostadsbolaget meddelar att kunden inte längre har ett gällande hyresavtal för den aktuella bostaden. Samtidigt rensas alla aktuella intresseanmälningar och visningsinbjudningar.

### **1.7 Medboende**

Det går att registrera en medboende till en huvudsökande. Uppgift om medboende är dels en upplysning till bostadsbolaget om att kund har för avsikt att bo tillsammans med någon i den aktuella bostaden, dels i vissa fall en förutsättning om bostadsbolaget tillåter att huvudsökande och medboende sammanräknar sina inkomster. 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.

## **2 FÖRMEDLINGSREGLER**

### **2.1 Grundregler**

Alla bostäder förmedlas efter kötid.

Kund som anmält intresse för en bostad och har den längsta kötiden samt uppfyller bostadsbolagens villkor för godkännande ska föreslås som hyresgäst. I de fall flera kunder med samma kötid söker en viss bostad kommer den kund som först anmälde intresse på den aktuella bostaden att föreslås som hyresgäst.

Bostadsbolagen bestämmer vilka villkor som gäller för en bostad. Bostadsbolagen har gemensamma godkännandevillkor. Det är Bostadsförmedlingen som granskar att kunden uppfyller villkoren.

För att kunna teckna nytt hyresavtal genom internkön måste hyresgästen säga upp sitt nuvarande hyresavtal. Det nuvarande hyresavtalet får inte överlåtas.

Om en kund som anmält intresse, haft längst kötid och uppfyllt bostadsbolagets 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 bostadsbolaget återtar bostaden från Bostadsförmedlingen innan hyresavtal är tecknat avbryts förmedlingen och kundens intresseanmälan är inte längre aktuell. Ingen ersättning eller kompensation lämnas.

### **2.2 Intresseanmälan**

Lediga bostäder avsedda för internkön annonseras på Bostadsförmedlingens webbplats. Kunder med kötid i internkön 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. Max antal intresseanmälningar gäller ej för intresseanmälningar kund har i eventuella andra köer.

Kunden kan se status på sin intresseanmälan på Mina sidor.

Samtliga aktuella intresseanmälningar och visningsinbjudningar avbryts om kunden inte längre har hyresavtal på den bostad som är grund för kötiden.

### **2.3 Visning och lämna svar**

Efter annonseringsperioden kontaktar Bostadsförmedlingen kunder som anmält intresse, enligt kötidordning, 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 bostadsannonsern.

#### **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 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.

#### **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.

För att kunna teckna nytt hyresavtal genom internkön måste hyresgästen och eventuell medboende säga upp sitt nuvarande hyresavtal och folkbokföra sig på den nya adressen vid inflyttning. Det nuvarande hyresavtalet får inte överlåtas. Samtliga boende i den nuvarande bostaden ska avflytta och bostaden ska återlämnas till bostadsbolaget senast till uppsägningsdatumet. Kunden kan aktivera sin kötid på det nya hyresavtalet, se 1.2

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 Bostadsförmedlingens 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.