

Diarienummer  
USAB-2017/27  
KSN-2017-1668

Kommunfullmäktige

## **Sänkning av förmedlingsavgiften i Uppsala bostadsförmedling AB**

### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

**att** med ändring av tidigare beslut den 15 juni 2015 sänka förmedlingsavgiften i Uppsala bostadsförmedling AB till 625 kronor inklusive moms från den 1 juni 2017, samt

**att** ändra punkt 2.4 i kö- och förmedlingsreglerna enligt föredragningen.

### **I avgörandet deltagande**

Marlene Burwick (S), Maria Gardfjell (MP), Fredrik Ahlstedt (M), Erik Pelling (S)  
Caroline Hoffstedt (S), Ulrik Wärnsberg (S), Loa Mothata (S), Rickard Malmström (MP)  
Hanna Mörck (V), Therez Olsson (M), Carolina Bringborn Anadol (M),  
Mohamad Hassan (L), Stefan Hanna (C), Jonas Segersam (KD). Simon Alm (SD)

Uppsala 10 maj 2017

*Marlene Burwick/Ingela Persson*

### **Ärendet**

Styrelsen för Uppsala Bostadsförmedling AB har i beslut den 16 mars 2017 föreslagit kommunfullmäktige att sänka den avgift som tas ut av bostadssökande i samband med tecknande av hyreskontrakt till 625 kronor. Vidare har styrelsen beslutat om att föreslå kommunfullmäktige att ge bolagsstyrelsen mandat att i framtiden kunna sänka förmedlingsavgiften för samtliga boendetyper utan beslut i fullmäktige.

### *Föredragning*

I beslutet om att inrätta en bostadsförmedling den 15 juni 2015 fastställde kommunfullmäktige förmedlingsavgiften till 1 250 kronor. Fullmäktige beslutade samtidigt om de kö- och förmedlingsregler för Uppsala bostadsförmedling AB där regleringen kring förmedlingsavgiftens nivå och tillämpning finns.

Av kö- och förmedlingsreglerna framgår att bostadsförmedlingen ska ta ut en förmedlingsavgift om 1 250 kronor inklusive moms vid tecknande av kontrakt och att förmedlingsavgiftens nivå bestäms av kommunfullmäktige. Vidare framgår att Uppsala bostadsförmedling AB utan beslut i fullmäktige kan reducera förmedlingsavgiften för vissa typer av boenden, exempelvis korttidskontrakt och studentbostäder.

Av lagen om kommunernas bostadsansvar (2000:1383) framgår att kommunen får ta ut en förmedlingsavgift och köavgift av hyressökande. Utgångspunkten för avgifternas storlek är självkostnadsprincipen, som innebär att en kommun inte får ta ut högre avgifter än som svarar mot kostnaderna för de tjänster som den tillhandahåller. Det betyder att verksamheten inte får bedrivas i vinstsyfte och att taxorna ska utformas så att avgifterna inte överskrider kommunens självkostnad.

Det stora flertalet synpunkter som framförts av de bostadssökande kring avgifterna i bostadsförmedlingen har avsett sänkning av förmedlingsavgiften. Enligt bolaget är köavgiften en i huvudsak accepterad kostnad för de tjänster bostadsförmedlingen tillhandahåller de bostadssökande. Många kostnader uppstår i samband med flytt och förmedlingsavgiften på nuvarande nivå har varit en ovälkommen utgift. Studenter som ofta flyttar flera gånger under studietiden har särskilt framfört synpunkter.

Bostadsförmedlingens kö hade 76 000 kunder i december 2016, mot förväntade 63 000. Bolaget bedömer därför att en sänkning av förmedlingsavgiften kan genomföras inom befintlig intäktsbudget för 2017 med start från 1 juni. Till årets slut beräknar bolaget ha omkring 88 000 betalande kunder i kön. Bostadsförmedlingen gör bedömningen en sänkning oavsett boendetyper gynnar samtliga kunder.

Kommunfullmäktige föreslås besluta i enlighet med styrelsen för Uppsala bostadsförmedling AB:s förslag. Ett beslut i enlighet med detta förslag medför ändring av första och andra stycket i avsnitt 2.4 i Uppsala bostadsförmedlings kö- och förmedlingsregler till:

”Bostadsförmedlingen tar ut en förmedlingsavgift om 625 kr inklusive moms. Förmedlingsavgiftens belopp bestäms av kommunfullmäktige i Uppsala kommun och tas ut av de bostadssökande som tecknat hyreskontrakt.

Förmedlingsavgiften ska kunna reduceras genom beslut i styrelsen för Uppsala bostadsförmedling AB avseende samtliga former av hyreskontrakt.”

Ändringarna framgår av ärendets **bilaga**, reviderade kö- och förmedlingsregler för Uppsala bostadsförmedling AB.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Ett beslut om sänkning av förmedlingsavgifterna ger en förväntad minskad intäkt till Uppsala Bostadsförmedling AB om ca 500 000 - 750 000 kronor jämfört med om förmedlingsavgifterna behålls på nuvarande nivå. Bolagets bedömning är att resultatet för 2017, trots sänkningen, kommer att ligga inom ramen för det budgeterade resultatet. Detta kommer

därmed inte heller att leda till några ekonomiska konsekvenser hos moderbolaget Uppsala Stadshus AB.

Handläggare  
Bisera JusufbasicDatum  
2017-04-20Diarienummer  
USAB-2017/27

Styrelsen för Uppsala Stadshus AB

## Sänkning av förmedlingsavgiften i Uppsala bostadsförmedling AB

### Förslag till beslut

Styrelsen föreslår kommunstyrelsen föreslå kommunfullmäktige besluta

**att** med ändring av tidigare beslut den 15 juni 2015 sänka förmedlingsavgiften i Uppsala bostadsförmedling AB till 625 kronor inklusive moms från den 1 juni 2017, samt

**att** ändra punkt 2.4 i kö- och förmedlingsreglerna enligt föredragningen.

### Ärendet

Styrelsen för Uppsala Bostadsförmedling AB har i beslut den 16 mars 2017 föreslagit kommunfullmäktige att sänka den avgift som tas ut av bostadssökande i samband med tecknande av hyreskontrakt till 625 kronor. Vidare har styrelsen beslutat om att föreslå kommunfullmäktige att ge bolagsstyrelsen mandat att i framtiden kunna sänka förmedlingsavgiften för samtliga boendetyper utan beslut i fullmäktige.

### Föredragning

I beslutet om att inrätta en bostadsförmedling den 15 juni 2015 fastställde kommunfullmäktige förmedlingsavgiften till 1 250 kronor. Fullmäktige beslutade samtidigt om de kö- och förmedlingsregler för Uppsala bostadsförmedling AB där regleringen kring förmedlingsavgiftens nivå och tillämpning finns.

Av kö- och förmedlingsreglerna framgår att bostadsförmedlingen ska ta ut en förmedlingsavgift om 1 250 kronor inklusive moms vid tecknande av kontrakt och att förmedlingsavgiftens nivå bestäms av kommunfullmäktige. Vidare framgår att Uppsala bostadsförmedling AB utan beslut i fullmäktige kan reducera förmedlingsavgiften för vissa typer av boenden, exempelvis korttidskontrakt och studentbostäder.

Av lagen om kommunernas bostadsansvar (2000:1383) framgår att kommunen får ta ut en förmedlingsavgift och köavgift av hyressökande. Utgångspunkten för avgifternas storlek är

självkostnadsprincipen, som innebär att en kommun inte får ta ut högre avgifter än som svarar mot kostnaderna för de tjänster som den tillhandahåller. Det betyder att verksamheten inte får bedrivas i vinstsyfte och att taxorna ska utformas så att avgifterna inte överskrider kommunens självkostnad.

Det stora flertalet synpunkter som framförts av de bostadssökande kring avgifterna i bostadsförmedlingen har avsett sänkning av förmedlingsavgiften. Enligt bolaget är köavgiften en i huvudsak accepterad kostnad för de tjänster bostadsförmedlingen tillhandahåller de bostadssökande. Många kostnader uppstår i samband med flytt och förmedlingsavgiften på nuvarande nivå har varit en ovälkommen utgift. Studenter som ofta flyttar flera gånger under studietiden har särskilt framfört synpunkter.

Bostadsförmedlingens kö hade 76 000 kunder i december 2016, mot förväntade 63 000. Bolaget bedömer därför att en sänkning av förmedlingsavgiften kan genomföras inom befintlig intäktsbudget för 2017 med start från 1 juni. Till årets slut beräknar bolaget ha omkring 88 000 betalande kunder i kön. Bostadsförmedlingen gör bedömningen en sänkning oavsett boendetyper gynnar samtliga kunder.

Kommunfullmäktige föreslås besluta i enlighet med styrelsen för Uppsala bostadsförmedling AB:s förslag. Ett beslut i enlighet med detta förslag medför ändring av första och andra stycket i avsnitt 2.4 i Uppsala bostadsförmedlings kö- och förmedlingsregler till:

”Bostadsförmedlingen tar ut en förmedlingsavgift om 625 kr inklusive moms. Förmedlingsavgiftens belopp bestäms av kommunfullmäktige i Uppsala kommun och tas ut av de bostadssökande som tecknat hyreskontrakt.

Förmedlingsavgiften ska kunna reduceras genom beslut i styrelsen för Uppsala bostadsförmedling AB avseende samtliga former av hyreskontrakt.”

Ändringarna framgår av ärendets **bilaga**, reviderade kö- och förmedlingsregler för Uppsala bostadsförmedling AB.

#### *Ekonomiska konsekvenser*

Ett beslut om sänkning av förmedlingsavgifterna ger en förväntad minskad intäkt till Uppsala Bostadsförmedling AB om ca 500 000 - 750 000 kronor jämfört med om förmedlingsavgifterna behålls på nuvarande nivå. Bolagets bedömning är att resultatet för 2017, trots sänkningen, kommer att ligga inom ramen för det budgeterade resultatet. Detta kommer därmed inte heller att leda till några ekonomiska konsekvenser hos moderbolaget Uppsala Stadshus AB.

Joachim Danielsson  
Vd, Uppsala Stadshus AB

*Beslutade i kommunfullmäktige 15 juni 2015, revidering i punkt 2.4 i kommunfullmäktige 29 maj 2017*

## **Kö- och förmedlingsregler Uppsala bostadsförmedling AB**

### **1. Köregler**

#### **1.1 Grundregler**

Fysisk person som har ett svenskt personnummer eller ett så kallat samordningsnummer kan anmäla sig som kund till bostadskön. Utländska studenter som saknar svenskt personnummer eller samordningsnummer har möjlighet att anmäla sig till bostadskön genom uppgivande av födelsetidpunkt (år, månad, dag) samt unik e-postadress. En person kan endast ha ett köärende. Anmälan får göras först den dag personen fyller 16 år.

##### **1.1.1 Anmälan till bostadskön**

Obligatoriska uppgifter i anmälan till bostadskön är namn och adress samt personnummer eller samordningsnummer/alternativt födelsetidpunkt (år, månad, dag). För utländska studenter enligt punkt 1.1 krävs även unik e-postadress. Vid anmälan ska samtycke ges till att uppgifterna tillsvidare får lagras, sparas och bearbetas i Uppsala bostadsförmedling AB:s (nedan kallad Bostadsförmedlingen) databas (enligt personuppgiftslagen PUL). Har barn uppgetts i anmälan till bostadskön ska barnens födelsedatum anges.

##### **1.1.2 Uppgifter om sökande**

Post till kunden skickas till den e-postadress som kunden uppgivit och i vissa fall till kundens folkbokföringsadress. Det är kundens ansvar att alltid underrätta Bostadsförmedlingen om korrekta, sanningsenliga och aktuella uppgifter som exempelvis medsökande, inkomst, folkbokföring och e-post.

##### **1.1.3 Aktualisering av köärende**

En kunds köärende aktualiseras en gång per år genom att kunden betalar köavgift. Beloppet beslutas av kommunfullmäktige i Uppsala kommun. Se vidare avsnitt 1.4.

##### **1.1.4 Vilande köärende**

En kunds köärende blir vilande om köavgiften inte är betald på förfallodagen. Ett vilande köärende innebär att kunden inte kan söka bostad eller fullfölja eventuellt pågående ärende. Ärendet aktiveras åter med bibehållen kötid, om avgiften betalas inom 60 dagar från köavgiftsavins förfallodag.

##### **1.1.5 Avregistrering av köärende**

En kunds köärende avregistreras:

- på kundens skriftliga begäran,

- när kunden inte betalat sin köavgift inom 60 dagar från kögiftavins förfallodag,
- när kunden avlidit.

### **1.1.6 Återupptagande av avregistrerat köärende**

En kunds avregistrerade köärende kan inte återupptas med bibehållen kötid.

## **1.2 Medsökande**

En kund (huvudsökande) i bostadskön har rätt att ha medsökande i sitt ärende. Det är bara den huvudsökande som genererar kötid genom att stå i bostadskön. Medsökande har i egenskap som medsökande till en huvudsökande inte någon egen kötid utan är den person som den huvudsökande varaktigt avser att bo tillsammans med. Uppgiften om medsökande är således endast en upplysning till fastighetsägaren om att till exempel två personer har för avsikt att bo tillsammans i den aktuella bostaden, vilket ger fastighetsägaren möjlighet att välja att lägga deras inkomst till grund för bedömningen av betalningsförmågan. Det är alltid fastighetsägaren som avgör om den tecknar hyresavtal med både huvudsökande och medsökande eller endast den huvudsökande.

En medsökande ska alltid själv samtycka till att uppgifterna får lagras tillsvidare, sparas och bearbetas i Bostadsförmedlingens databas (enligt personuppgiftslagen PUL). Medsökande kan välja att själv vara kund (huvudsökande) och ha ett eget ärende med egen kötid och betalar då egen köavgift. En person kan endast vara medsökande i ett köärende.

Medsökande kan aldrig överta huvudsökandes kötid. Undantag ges endast för medsökande som är gift eller sambo (enligt Sambolagen SFS 2003:376) med huvudsökande i bostadskön om huvudsökande avlider. Medsökande kan då överta kötid från den dag som hen varit medsökande till huvudsökande i Bostadsförmedlingens kö.

## **1.3 Kötider**

Kötiden räknas från den dag registrering med kompletta obligatoriska uppgifter sker på Bostadsförmedlingens webbsida eller det datum motsvarande skriftlig anmälan till bostadskön inkommit till Bostadsförmedlingen. Kötiden är personlig och kan inte övertas av någon annan, förutom vid dödsfall enligt vad som anges i avsnitt 1.2.

### **1.3.1 Erhållet lägenhet**

Har lägenheten förmedlats genom bostadskön står kunden kvar i bostadskön, men med ny kötid, fram till betalningsperiodens slut. Den nya kötiden startar från och med kontraktsdatum. Förmedlas bostaden genom en annan kö som sköts av Bostadsförmedlingen, förbrukas tiden i denna kö medan övriga kötider kvarstår. En förmedlingsavgift tas ut vid kontraktsskrivning, se vidare avsnitt 2.4. Om en kund inte önskar stå kvar i bostadskön när nästa betalningsperiod påbörjas avstår kunden från att betala köavgiften, varvid ärendet avregistreras. Se vidare avsnitt 1.1.6.

### **1.3.2 Särskilda bestämmelser för bibehållen kötid**

Kund som erhållit hyresavtal utan besittningsskydd har rätt att behålla kötiden i bostadskön. Detta gäller till exempel korttidsavtal med avstående från besittningsskydd eller avtal med särskilda villkor, till exempel studentbostäder.

## 1.4 Köavgift

### 1.4.1 Grundregel

Kund som vill stå i bostadskön ska betala en årlig avgift. Köavgift tas ut årligen med ett belopp som kommunfullmäktige i Uppsala kommun beslutar.

Bostadsförmedlingen skickar årligen ut inbetalningskort och påminnelse om köavgift till den adress som kunden uppgett, se vidare 1.1.2. Det är alltid kundens ansvar att säkerställa att den årliga köavgiften betalas i tid så att kötiden bibehålles. Om Bostadsförmedlingens faktura eller påminnelse (om ej betald köavgift) 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. Betalning anses ha skett när avgiften kommit in på något av Bostadsförmedlingens konon. Avgiften gäller från förfallodagen och tolv månader framåt (betalningsperioden). Obetald köavgift medför inga indrivningsåtgärder.

En kunds köärende blir vilande om köavgiften inte är betald på köavgiftens förfallodag. Samtliga aktuella intresseanmälningar och visningskallelser blir då ogiltiga och kan inte återfås om köavgiften senare betalas. Om kundens uppgifter har skickats till fastighetsägaren kvarstår erbjudandet om hyresgästförslag även om köavgiften inte betalas i tid. Kundens köärende aktiveras med bibehållen kötid om köavgiften betalas inom 60 dagar från det att köavgiften förfallit till betalning (köavgiftsavins förfallodag).

Betalas köavgiften senare än 60 dagar efter köavgiftsavins förfallodag är ärendet avregistrerat och avgiften återbetalas.

### 1.4.2 Återbetalning av köavgift

Kund som betalat köavgift har rätt att få tillbaka denna om begäran framförs till Bostadsförmedlingen innan aktuell betalningsperiod påbörjats, det vill säga den tid för vilken betalningen gäller.

När begäran om återbetalning kommit in avregistreras kundens köärende.

## 2. Förmedlingsregler

### 2.1 Grundregler

Kunderna i bostadskön står i en rak gemensam kö. Alla bostäder, med undantag för de som förmedlas genom Bostad direkt, förmedlas efter kötid.

Det är respektive fastighetsägare som beslutar om de krav som gäller för att en kund i bostadskön ska bli godkänd som hyresgäst hos denne. Kraven kan avse typ av inkomst, inkomst av viss storlek, kundens ålder med mera. Kraven ska tydligt framgå av bostadsannonsen. Fastighetsägarens krav kan innebära att kund förbigås i samband med inbjudan till visning eller i samband med att hyresgästförslag tas fram.



Den grundläggande principen är att den kund som anmält intresse för en bostad och har den längsta kötiden samt uppfyller fastighetsägarens krav för godkännande ska översändas som hyresgästförslag. I de fall två eller flera kunder med samma kötid söker en viss bostad kommer den kund som först anmälde sig på den aktuella bostaden att översändas som hyresgästförslag.

Ett grundläggande krav för att få bostad via Bostadsförmedlingen är att såväl den kund som anmält intresse för bostaden som eventuell medsökande avser att bo stadigvarande i den förmedlade bostaden.

En kund, som på grund av felaktig handläggning av fastighetsägaren eller av Bostadsförmedlingen inte erhållit en bostad där kunden haft längsta kötiden och uppfyllt fastighetsägarens krav, ska kompenseras med erbjudande om en så likvärdig bostad som möjligt avseende hyra, storlek och område. Maximalt två sådana erbjudanden kan lämnas.

### **2.1.1 Bostad direkt**

Bostäder som visat sig vara svåruthyrda eller bostäder med korttidskontrakt kan förmedlas genom Bostad direkt. Genom Bostad direkt förmedlas bostäderna inte efter kötid utan efter annan grund. Den bostadssökande behåller sin kötid efter tecknande av kontakt via Bostad direkt.

## **2.2 Krav för att gå vidare som hyresgästförslag**

Det är kundens ansvar att se till att alla uppgifter avseende kunden stämmer. I samband med att en kund svarar ja till en visad bostad ska kunden granska och godkänna registrerade uppgifter i sitt köärende. Det gäller särskilt de uppgifter som är viktiga för förmedlingsprocessen som aktuella kontaktuppgifter, nuvarande inkomst, nuvarande fastighetsägare och arbetsgivare samt eventuell medsökande.

Om Bostadsförmedlingen inte har de korrekta kontaktuppgifterna till kunden är det skäl att förbigå kunden för den aktuella bostaden. Om kunden inte svarar eller hör av sig till Bostadsförmedlingen inom angiven tidsram, som framgår av respektive objekt, är det också skäl att förbigå kunden.

Om kunden inte uppfyller fastighetsägarens krav kan det innebära att kunden inte kallas till visning. Kund som inte uppfyller kraven ska inte föreslås som hyresgäst. Kunder som har för Bostadsförmedlingen kända, oreglerade hyresskulder ska inte heller föreslås som hyresgäst.

## **2.3 Spärr mot intresseanmälan**

Bostadsförmedlingen spärrar en kund för intresseanmälan av bostäder till bostadskön:

### **Om kunden samtidigt har tre aktuella intresseanmälningar**

Spärren gäller sammantaget tre intresseanmälningar utöver de som avser nyproducerade bostäder. Spärren försvinner vid avanmälan eller om intresseanmälan inte leder till visningskallelse.

**Om kunden samtidigt har tre visningskallelser**

Spärren gäller sammantaget tre visningskallelser utöver de som avser nyproducerade bostäder. Spärren försvinner när kunden svarar nej till bostaden eller om bostaden förmedlas till annan kund.

**Om kunden inte svarar på visningskallelse**

Spärren sätts om kunden inte svarar ja eller nej efter visning till en bostad kunden inbjudits till visning på. Kunden kan själv häva spärren på ”Mina sidor”.

**Om något i kundens köärende är felaktigt eller uppgifter är ofullständiga**

Det kan exempelvis gälla om uppgiven adress är ofullständig. Spärren tas bort när orsaken är utredd och de ofullständiga uppgifterna är kompletterade.

**Om kunden har gått vidare som hyresgästförslag**

Spärren motiveras av att den som Bostadsförmedlingen översänder som hyresgästförslag inte ska avvakta andra erbjudanden om bostäder när avtal ska tecknas. Om kunden samtidigt har fler aktuella intresseanmälningar och visningskallelser ska dessa väljas bort om kunden ska översändas som hyresgästförslag till fastighetsägaren. Dessa intresseanmälningar och visningskallelser kan inte återfås ifall kund inte blir godkänd som hyresgäst eller ifall kund hoppar av en lägenhet efter att ha gått vidare som hyresgästförslag till fastighetsägaren.

**Om kund hoppar av efter att ha gått vidare som hyresgästförslag**

Spärren sätts för den kund som under en sexmånadersperiod hoppar av mer än en gång. För att det ska räknas som ett avhopp ska kunden ha gått vidare som hyresgästförslag och sedan ångrat sig eller inte inkommit med begärda handlingar inom angiven tidsram. Kunden spärras då i sex månader för intresseanmälningar.

**Om kunden har brutit mot villkoren i kö- och förmedlingsreglerna eller lämnat oriktiga uppgifter**

Spärren sätts manuellt. Om en kund brutit mot villkor i kö- och förmedlingsreglerna eller lämnat oriktiga uppgifter för att kunna bli översänd som hyresgästförslag till fastighetsägare spärras kunden sex månader för intresseanmälningar. Eventuell pågående förmedling avbryts. Om handlingen bedöms som brottslig kan polisanmälan göras.

**Om kunden har obetalda avgifter eller hyresskulder**

Kund som har obetalda förmedlingsavgifter spärras och kan inte göra några intresseanmälningar. Se även punkt 2.4.

**Om den bostadssökande inte blivit godkänd som hyresgäst av fastighetsägare på grund av oreglerade hyresskulder****Om kunden uteblir från visningstillfälle**

I de fall fastighetsägaren bjuder in till personlig visning och bostadssökande tackat ja till erbjudandet om visning och därefter uteblir vid visningstillfället. Om bostadssökande tackat ja till fortsatt intresse efter genomförd visning och därefter avbryter sin intresseanmälan.

## 2.4 Förmedlingsavgift med föreslagen revidering

Bostadsförmedlingen tar ut en förmedlingsavgift om 4-250 625 kr inklusive moms.

Förmedlingsavgiften belopp bestäms av kommunfullmäktige i Uppsala kommun och tas ut av de bostadssökande som tecknat hyreskontrakt.

Förmedlingsavgiften kan reduceras genom beslut i styrelsen för Uppsala bostadsförmedling AB avseende samtliga former av hyreskontrakt. för förmedling av korttidskontrakt (hyresavtal utan besittningsskydd) samt för kategoriboende (till exempel studentbostäder, trygghetsbostäder och seniorbostäder).

Kund som har obetalda förmedlingsavgifter, inklusive samtliga kostnader med anledning av eventuell indrivning av ärendet, spärras på grund av obetald förmedlingsavgift.

## 2.5 Kötid

Efter att hyresavtal tecknats kan kund inte återfå kötid. Prövning kan i undantagsfall ske vid dolda fel i bostaden som allvarligt påverkar förutsättningarna för att bo i den. Ett krav är dock att felen ska vara av en sådan karaktär att kunden inte kunde upptäcka dem i samband med visning av bostaden och att fastighetsägaren inte är beredd att åtgärda felen.

## 2.6 Bostäder med särskilda villkor

Fastighetsägare kan ha behov av att hyra ut vissa bostäder med särskilda villkor. Det kan till exempel gälla stiftelser som i sina stadgar har krav på att bostäder hyrs ut med krav på visst kön eller viss högsta inkomst. Därvid tillämpas de villkor som fastighetsägaren anger.

Bostäder kan också förmedlas med vissa särskilda krav som rökfrihet, förbud att ha husdjur eller liknande. Därvid ska endast kund som uppfyller kraven eller i förekommande fall är beredd att acceptera fastighetsägarens krav föreslås som hyresgäst.

## 3. Klagomålshantering

När ett klagomål lämnas redogör en handläggare för Bostadsförmedlingens regler och förklarar den tillämpliga regelns innebörd. Rör klagomålet ett förmedlingsärende undersöker en handläggare om förmedlingen har skett på ett korrekt sätt. Handläggaren svarar kunden och gör en tydlig notering i kundens diarium om vad som inträffat och sagts i ärendet.

- Om en kund inte är nöjd med handläggarens svar hänvisas kunden till berörd chef som muntligt förklarar vilka regler som gäller i det aktuella ärendet.
- Vill kunden gå vidare och få sitt ärende prövat, ska detta ske skriftligt. Den skriftliga framställan besvaras av berörd chef inom tre veckor.
- Om kunden inte accepterar det skriftliga beskedet kan ärendet hänskjutas till verkställande direktör för slutgiltig prövning.
- Om ärendet är av principiell karaktär eller innebär en avvikelse från nuvarande regler kan ärendet hänskjutas till Bostadsförmedlingens styrelse.
- Beslut av Bostadsförmedlingen kan inte överklagas till annan instans.