

Kö- och förmedlingsregler

OV_KO



Uppsala
Bostadsförmedling

Informationsägare: Mona Lindén
Dokumentansvarig: Roger Wiiand
Datum: 2025-11-20
Ärendenummer: UBAB-2025-00475
Revideringsnummer: 3.0
Senast beslutad: 2025-11-20

Innehållsförteckning

1. Köregler	2
1.1 Grundregler	2
1.1.1 Registrering	2
1.1.2 Uppgifter om sökande och medsökande	2
1.1.3 Avregistrering	2
1.2 Kötid	3
1.2.1 Din kötid nollställs om du får ett hyreskontrakt	3
1.2.2 Särskilda bestämmelser för att du ska få behålla din kötid	3
1.2.3 Ärva/överta kötid	3
1.2.4 Tillgodoräkna kötid från annan kö	3
1.2.5 Vid missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet	4
1.3 Köavgift	4
1.3.1 Återbetalning av köavgift	4
1.4 Medsökande	5
2. Förmedlingsregler	5
2.1 Grundregler	5
2.1.1 Krav på att bo stadigvarande	5
2.1.2 Hyresvärdens kriterier	5
2.1.3 Hantering vid felaktig handläggning	6
2.2 Förmedlingsavgift	6
2.3 Villkor för att bli föreslagen som hyresgäst	6
2.3.1 Om du svarar ja och blir först i kön på en bostad	6
2.4 Spärr mot intresseanmälan	7
2.4.1 Om du inte har betalat din köavgift	7
2.4.2 Om du blivit föreslagen som hyresgäst men sedan inte skriver under hyreskontraktet	7
2.4.3 Om du inte betalat din kö- eller förmedlingsavgift	7
2.4.4 Vid missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet	7
2.5 Kötid efter tecknat hyreskontrakt	8
2.6 Bostad Direkt	8
3. Om du har klagomål eller synpunkter	8
Revideringsförteckning	9

1. Köregler

Bostadsförmedlingens köregler omfattar grundregler för bostadskön, kötider och köavgifter.

Uppsala Bostadsförmedling benämns nedan som Bostadsförmedlingen.

1.1 Grundregler

Du kan ställa dig i bostadskön från det kalenderår du fyller 16 år. Du kan bara ha en plats i bostadskön.

1.1.1 Registrering

När du ställer dig i bostadskön, eller registrerar dig som medsökande, behöver du uppge e-post och personnummer eller samordningsnummer. Om du saknar personnummer eller samordningsnummer anger du din födelsedag (år, månad, dag) istället.

1.1.2 Uppgifter om sökande och medsökande

När du registrerar dig godkänner du att Bostadsförmedlingen lagrar, sparar och bearbetar dina personuppgifter som finns i Bostadsförmedlingens databas enligt dataskyddsförordningen (GDPR).

Bostadsförmedlingen kommer att begära in och komplettera med nödvändiga kontrolluppgifter som visar att du uppfyller hyresvärdens krav för att bli godkänd som hyresgäst eller medsökande.

Det är du själv som ansvarar för att Bostadsförmedlingens uppgifter om dig är korrekta.

1.1.3 Avregistrering

Om du inte vill stå kvar i bostadskön låter du bli att betala köavgiften innan nästa betalningsperiod startar. När du lämnar kön kan du inte få tillbaka din kötid. Bostadsförmedlingen genomför avregistrering ur kön:

- Om du själv godkänner avregistrering,
- Om du inte betalar din köavgift inom 60 dagar efter registrering eller 60 dagar efter föregående betalningsperiod har tagit slut,
- Om du vid missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet stängs av, se 2.4.4,
- Om personen har avlidit.

Om du själv väljer att lämna kön eller avregistreras på grund av obetald köavgift förlorar du din kötid. Väljer du att registrera dig på nytt får du en ny kötid.

Du har möjlighet att inom 14 dagar efter registrering få din köavgift återbetald genom att skicka en skriftlig begäran till oss. Vi avregistrerar dig då och återbetalar din köavgift.

1.2 Kötid

Din kötid räknas från den tidpunkt vi mottar din köavgift. Du kan inte överta någon annans kötid eller låta någon annan överta din kötid, förutom vad som anges i avsnitt 1.2.3.

Om du betalar din köavgift för sent kommer du att avregistreras och din kötid att nollställas.

Kötiden för dig som är under 18 år räknas från den tidpunkt du registrerar dig i bostadskön.

1.2.1 Din kötid nollställs om du får ett hyreskontrakt

Bostadsförmedlingen nollställer din kötid när du fått ett hyreskontrakt. Du får då en ny kötid i Bostadsförmedlingens kö som räknas från och med hyreskontraktets inflyttningsdag. I vissa fall kan du få behålla din kötid trots att du tecknat ett hyreskontrakt, se 1.2.2.

1.2.2 Särskilda bestämmelser för att du ska få behålla din kötid

Du kommer att behålla din kötid efter att du har tecknat ett hyreskontrakt under följande förutsättningar:

- Du har tecknat ett hyreskontrakt utan besittningsskydd, exempelvis studentbostäder eller tidsbegränsade hyreskontrakt (korttidskontrakt).
- Du har tecknat ett kontrakt via Bostad Direkt, se 2.6.

1.2.3 Ärva/överta kötid

Om den sökande avlider kan du som är efterlevande make/maka eller sambo (enligt sambolagen SFS 2003:379) få ärva kötiden. Som sambo behöver du ha varit folkbokförd på samma adress som den avlidne de senaste 6 månaderna för att kunna ärva kötiden.

Som make/maka eller sambo kan du även överta kötiden om den sökande flyttar till permanent vårdboende. Som sambo behöver du ha varit folkbokförd på samma adress som den sökande de senaste 6 månaderna innan inflyttning på vårdboendet sker. För att överta kötiden behöver du kontakta Bostadsförmedlingen senast sex månader efter inflyttning på vårdboendet.

I övriga fall kan inte kötid ärvas/övertas.

1.2.4 Tillgodoräkna kötid från annan kö

Det är Bostadsförmedlingens styrelse som beslutar om att ta emot en kö och förutsättningarna för det.

1.2.5 Vid missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet

Om du vid missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet stängs av kommer du att avregistreras och din kötid att nollställas, se 2.4.4.

1.3 Köavgift

Du som är över 18 år ska betala en årlig avgift för att få stå i bostadskön. Du som ännu inte fyllt 18 år behöver inte betala en köavgift, du börjar betala köavgift från och med den dagen du fyller 18 år. Kommunfullmäktige i Uppsala beslutar om köavgiften. För närvarande är den 305 kronor, inklusive moms.

Du kan betala köavgift för endast ett år i taget. Din köplats gäller i 12 månader från att vi har mottagit din betalning, föregående betalningsperiod eller från registrering för dig som är under 18 år. När du betalar årsavgiften förlänger du din köplats med 12 månader.

Bostadsförmedlingen informerar dig via e-post, när det är dags att betala köavgiften.

Det är alltid ditt ansvar att betala köavgiften i tid, så att du får behålla din kötid.

Om du inte betalar köavgiften vid registrering eller innan nästa betalningsperiod börjar kommer du inte att kunna anmäla intresse för lediga bostäder förrän du har betalat köavgiften.

Om du inte betalar köavgiften inom 60 dagar efter registrering eller efter att föregående betalningsperiod tagit slut kommer Bostadsförmedlingen att ta bort dig ur bostadskön. Bostadsförmedlingen kommer inte att kräva in obetalda köavgifter, det är du själv som ansvarar för att se till att din köavgift betalas in i tid.

Om Bostadsförmedlingen får in köavgiften senare än 60 dagar efter att föregående betalningsperiod har tagit slut kommer du att avregistreras och din kötid att nollställas.

1.3.1 Återbetalning av köavgift

Du kan inom 14 dagar efter din registrering begära att få köavgiften återbetald genom att kontakta oss med en skriftlig begäran. Vi avregistrerar dig då från bostadskön och betalar tillbaka köavgiften.

Du har rätt att få tillbaka en köavgift som du har betalat innan den aktuella betalningsperioden har påbörjats, det vill säga den tid för vilken betalningen gäller. För att kunna få köavgiften återbetald behöver du själv meddela Bostadsförmedlingen att du vill ha tillbaka avgiften.

Om du har betalat din köavgift för sent och avregistrerats och fått din kötid nollställd får du en återbetalning av avgiften i de fall betalningen kan kopplas till dig.

1.4 Medsökande

Vill du vara medsökande till en bostadssökande kan du registrera dig som medsökande hos Bostadsförmedlingen. När du registrerar dig som medsökande betalar du ingen köavgift och får ingen kötid. Du kan inte heller anmäla intresse på lediga bostäder. Du som redan är registrerad i bostadskön och vill stå som medsökande till en annan bostadssökande behöver inte göra en ny registrering.

Som medsökande behöver du aktivt välja att du vill vara medsökande till en specifik bostadssökande. Den bostadssökande behöver även bekräfta dig som medsökande. Du kan endast vara medsökande till en bostadssökande samtidigt.

När en bostadssökande söker en bostad tillsammans med en medsökande kommer Bostadsförmedlingen samla in intyg från både medsökande och bostadssökande.

Både medsökande och bostadssökande ansvarar för att ladda upp sina respektive intyg på Mina sidor.

2. Förmedlingsregler

2.1 Grundregler

Alla som står i bostadskön står i en gemensam kö. Lediga bostäder förmedlas i turordning efter kötid. Bostadsförmedlingen föreslår dig som hyresgäst till hyresvärden om du är den som har längst kötid bland de som har anmält intresse för bostaden, förutsatt att du uppfyller hyresvärdens kriterier.

Om du har samma kötid som en annan person som har anmält intresse för bostaden är det den av er som anmälde intresse först som föreslås som hyresgäst.

2.1.1 Krav på att bo stadigvarande

För att få bostad via Bostadsförmedlingen behöver du avse att bo stadigvarande i bostaden som du anmäler intresse för.

2.1.2 Hyresvärdens kriterier

För att bli godkänd som hyresgäst behöver du uppfylla kriterier som hyresvärden sätter för bostaden. Kriterierna framgår i bostadsannonsen.

Kriterierna kan till exempel gälla typ av inkomst, inkomst av viss storlek, eller en viss ålder för kategoriboende. Hyresvärden kan även sätta särskilda kriterier för vissa bostäder, till exempel att rökning eller pälsdjur inte är tillåtet i bostaden och fastigheten.

Om du inte uppfyller hyresvärdens kriterier kan det innebära att du inte blir inbjuden till visning eller blir föreslagen som hyresgäst, trots att du har längst kötid bland de som har anmält intresse för bostaden.

2.1.3 Hantering vid felaktig handläggning

Om du har anmält intresse men på grund av felaktig handläggning av hyresvärden eller av Bostadsförmedlingen inte fått en bostad där du haft längst kötiden och uppfyllt hyresvärdens krav, erbjuds du en så likvärdig bostad som möjligt avseende hyra, storlek och område. Bostadsförmedlingen har tolkningsföreträdare kring vad som är en likvärdig bostad. Du kan högst få två sådana erbjudanden.

2.2 Förmedlingsavgift

När du tecknar ett hyreskontrakt genom Bostadsförmedlingen ska du betala en förmedlingsavgift. Förmedlingsavgiften har beslutats av kommunfullmäktige i Uppsala och är för närvarande 800 kronor, inklusive moms. Förmedlingsavgiften för studentbostäder är 500 kronor, inklusive moms.

Du som tecknar ett tidsbegränsat hyreskontrakt, "Korttid" behöver inte betala förmedlingsavgift.

Om du inte betalar förmedlingsavgiften kommer du inte att kunna anmäla intresse för lediga bostäder förrän du har betalat avgiften, inklusive kostnader från eventuell indrivning.

2.3 Villkor för att bli föreslagen som hyresgäst

Bostadsförmedlingen kommer att inhämta kontrolluppgifter för att säkerställa att du som bostadssökande eller medsökande uppfyller hyresvärdens kriterier. Om du som bostadssökande eller medsökande inte uppfyller kriterierna kommer du som bostadssökande inte att föreslås som hyresgäst.

Om Bostadsförmedlingen inte har aktuella kontaktuppgifter till dig kommer du inte att bli föreslagen som hyresgäst för den aktuella bostaden även om du har den längsta kötiden. Om du inte svarar eller hör av dig till Bostadsförmedlingen inom de tidsgränser som Bostadsförmedlingen sätter upp kommer du inte heller att bli föreslagen.

2.3.1 Om du svarar ja och blir först i kön på en bostad

Om du svarar ja till en bostad och blir först i kön på bostaden raderas dina övriga intresseanmälningar.

Blir du först i kön på flera bostäder kontaktar Bostadsförmedlingen dig och då behöver du välja vilken bostad du vill ha. Därefter raderas dina övriga intresseanmälningar.

2.4 Spärr mot intresseanmälan

Bostadsförmedlingen kan hindra dig från att göra nya intresseanmälningar eller att fullfölja påbörjade intresseanmälningar under vissa omständigheter. Spärren påverkar inte kötiden.

2.4.1 Om du inte har betalat din köavgift

Om du har registrerat dig i kön men ännu inte betalat din köavgift kommer du inte att kunna göra någon intresseanmälan. Om du inte har betalat köavgiften för den aktuella betalningsperioden kommer du inte heller att kunna göra någon intresseanmälan. Om du däremot har gjort en intresseanmälan och betalningen för den aktuella betalningsperioden löper ut kommer din möjlighet att delta i den fortsatta förmedlingsprocessen inte att påverkas.

2.4.2 Om du blivit föreslagen som hyresgäst men sedan inte skriver under hyreskontraktet

Om du hoppar av och inte skriver under hyreskontraktet spärras du från att göra nya intresseanmälningar under 6 månader.

2.4.3 Om du inte betalat din kö- eller förmedlingsavgift

Om du inte betalar din kö- eller förmedlingsavgift, inklusive kostnader från en eventuell indrivning av förmedlingsavgiften, kommer du att spärras till dess att du betalar. Du kan då inte göra intresseanmälningar.

2.4.4 Vid missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet

Om du missbrukar tjänsten eller visar annan misskötsamhet kan du under en viss tid spärras eller stängas av.

En spärr innebär att samtliga dina intresseanmälningar tas bort. Du kommer inte heller kunna göra nya intresseanmälningar. Spärren gäller i sex månader från det att ett beslut om spärr tagits. Spärren påverkar inte din kötid.

Ett missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet kan också leda till att du under en viss tid stängs av. En avstängning innebär att dina intresseanmälningar tas bort. Du kommer också att avregistreras från Bostadsförmedlingen och förlora din kötid. Under tiden för avstängningen kan du inte registrera dig i bostadskön på nytt. Avstängningen gäller från det att ett beslut om avstängning har tagits. Bostadsförmedlingen beslutar om längden för avstängningen.

I nedanstående situationer kan dessa åtgärder bli aktuella.

Om du lämnar oriktiga uppgifter eller lämnar in falska dokument och intyg spärras du under sex månader.

Om du missköter dig eller uppträder hotfullt i kontakten med enskild hyresvärds företrädare, avflyttande hyresgäst i samband med visningen eller i kontakten med Bostadsförmedlingen kan du spärras under sex månader eller stängas av i sex månader beroende på allvaret i din misskötsamhet/uppträdande.

Bostadsförmedlingen kan spärra eller stänga av dig vid annan misskötsamhet såsom vid missbruk och manipulation av förmedlingstjänsten.

Bostadsförmedlingen polisanmäler allt agerande som misstänks vara olagligt.

2.5 Kötid efter tecknat hyreskontrakt

När du skrivit på hyreskontraktet nollställs din kötid. Du kan inte få tillbaka den kötid du hade innan du skrev på hyreskontraktet.

2.6 Bostad Direkt

I vissa fall kan vi välja att förmedla bostäder genom Bostad Direkt. Bostäderna förmedlas i turordning efter kötid. Skillnaden med Bostad Direkt är att du behåller din kötid även efter att du tecknat ett hyreskontrakt.

3. Om du har klagomål eller synpunkter

Om du har klagomål eller synpunkter ska du vända dig till Bostadsförmedlingens kundservice. Ditt klagomål hanteras i första hand av en handläggare som förklarar Bostadsförmedlingens kö- och förmedlingsregler och tillämpningar. Rör ditt klagomål eller synpunkt en förmedlad bostad undersöker handläggaren om förmedlingen skett på ett korrekt sätt.

- Om du inte är nöjd med handläggarens svar hänvisas du till att skriftligen kontakta Bostadsförmedlingens Kundombud.
- Om ditt klagomål innebär en avvikelse från nuvarande kö- och förmedlingsregler kan klagomålet hänvisas till Bostadsförmedlingens styrelse.
- Du kan inte överklaga ett beslut av Bostadsförmedlingen till någon annan instans.

Revideringsförteckning

2016-05-25, version 1.1

Reviderad av styrelsens arbetsutskott

- 0 kr i förmedlingsavgift för korttidsavtal, se punkt 2.2.
Förmedlingsavgift

2016-11-10, version 1.2

Reviderad av styrelsen

- Beslut om möjligheten att ärva kötid, se punkt 1.2.3. Ärva kötid

2017-02-27, version 1.3

Reviderad av styrelsen

- Beslut om ångerrätt och återbetalning av köavgift, se punkt 1.1.3, 1.2, 1.3, 1.3.1

2017-05-18, version 1.4

Reviderad av styrelsen

- Beslut om obegränsat antal intresseanmälningar för nyproducerade bostäder.

2017-05-29, version 1.5

Reviderad enligt beslut från kommunfullmäktige i Uppsala

- Beslut om att reducera förmedlingsavgiften till 625 kronor.

2018-10-18, version 1.6

Reviderad av styrelsen

- Beslut om möjligheterna att tillgodoräkna kötid från annan kö, se punkt 1.2.4.

2019-05-23, version 1.7

Reviderad av styrelsen

- Beslut om ändring angående GDPR, 1.1.2.
- Beslut om obegränsat antal intresseanmälningar.
- Beslut om formuleringsändring angående Bostad Direkt, se punkt 2.6.

2019-12-15, version 1.8

Reviderad enligt beslut från kommunfullmäktige i Uppsala

- Beslut om att höja köavgiften till 305 kronor.
- Beslut om att höja förmedlingsavgiften till 1 000 kronor, med undantag för studentbostäder.

2020-01-01, version 1.9

Reviderad av styrelsen

- Beslut om ändring angående hantering vid felaktig handläggning, se punkt 2.1.3.
- Beslut om att flytta avsnitt, se 2.3.1.
- Beslut om borttagande av avsnitt 2.4.4. Du är bunden vid ditt ja-svar
- Beslut om borttagande av avsnitt 2.4.6 Om du lämnar felaktiga uppgifter
- Beslut om ändring i spärranledning Om du lämnar falska dokument och intyg, se punkt 2.4.4.

2020-11-13, version 1.9.1

Reviderad av styrelsen

- Beslut om ändring angående hantering av klagomål och synpunkter, se punkt 3.

2021-10-18, version 2.0

Reviderad av styrelsen

- Beslut fattades 2020-11-13 men gäller från 2021-10-18 gällande att lägga till punkt 1.4 *Medsökande*, samt justera punkterna som påverkas av tillägget: 1.1.1 Registrering, 1.1.2 Uppgifter om sökande och medsökande samt 2.3 Villkor för att bli föreslagen som hyresgäst
- Beslut fattades 2020-11-13 men gäller från 2021-10-18 gällande att ändra texten i punkt 1.2 *Kötid* till att kötiden räknas från tidpunkten som köavgiften betalas, samt justera texten i punkt 1.3 Köavgift som påverkas av ändringen

2021-12-16, version 2.1

Reviderad av styrelsen

- Beslut om ändring i punkt 1.4 Medsökande. Det genomförs en förändring av den digitala förmedlingstjänsten som innebär att den medsökande själv behöver ladda upp sina intyg på Mina Sidor.

2023-02-16, version 2.2

Reviderad av styrelsen

- Beslut om ändring i punkt 1.2.3 Ärva kötid. Som make/maka eller sambo kan du även ärva kötiden om den sökande flyttar till permanent vårdboende.
- Beslut om att sänka förmedlingsavgiften för samtliga bostäder, exklusive studentbostäder och korttidskontrakt till 800 kronor och till 500 kronor för studentbostäder.



2024-05-30, version 2.3

Reviderad av styrelsen

- Beslut om ändring i avsnitt 1.1 Grundregler. Åldersregeln ändras från den dag du fyllt 16 år till det kalenderår du fyller 16 år.
- Beslut om ändring av rubrik och innehåll i avsnitt 2.4.4. Rubriken ändras från 2.4.4 Om du lämnar falska dokument och intyg till 2.4.4 Vid missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet. Innehållet utökas från att behandla spärr sex månader vid falska dokument och intyg till att även behandla spärr sex månader om du lämnar oriktiga uppgifter, spärr sex månader till avstängning sex månader om du missköter dig eller uppträder hotfullt samt spärr eller avstängning vid missbruk och manipulation av förmedlingstjänsten.

2025-11-20, version 3.0

Reviderad av styrelsen

- Beslut verkställs från och med 2026-01-01.
- Beslut om ändring i avsnitt 1.1.3 Avregistrering från avregistrerar en person till genomför avregistrering. Från sin till din i punkt 2. Tillägg av ny punkt Om du vid missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet stängs av.
- Beslut om ändring i avsnitt 1.2 Kötid från tidpunkten du betalar köavgiften till den tidpunkt vi mottar din köavgift, ändras även i avsnitt 1.3 Köavgift. Ändring från kommer din kötid att nollställas och du får en ny kötid från ditt betalningsdatum till kommer du att avregistreras och din kötid att nollställas, ändras även i avsnitt 1.3 Köavgift.
- Beslut om ändring av avsnitt 1.2.3 Ärva kötid till 1.2.3 Ärva/överta kötid. Ändring från ärva till överta i de fall texten berör flytt till permanent vårdboende. Ändring från Uppsala Bostadsförmedling till Bostadsförmedlingen.
- Beslut om tillägg av ett nytt avsnitt 1.2.5 Vid missbruk av tjänsten eller annan misskötsamhet.
- Beslut om ändring i avsnitt 1.3.1 Återbetalning av köavgift. Ändring från din skriftliga till en skriftlig i stycke ett. Stycke ett och två byter plats. Ändring i stycke tre från fått din kötid nollställd har du möjlighet att begära att få köavgiften återbetald till avregistrerats och fått din kötid nollställd får du en återbetalning av avgiften i de fall betalningen kan kopplas till dig. Du behöver kontakta oss inom 14 dagar efter betalningsdatumet för att begära att få köavgiften återbetald tas bort.
- Beslut om att ta bort som svarar inom två arbetsdagar i punkt 1 i avsnitt 3. Om du har klagomål eller synpunkter.

Reviderad av styrelsen enligt beslut från kommunfullmäktige i Uppsala

- Beslut om att införa avgiftsfri bostadskö för alla under 18 år från och med 2026-01-01. Innebär ändring i avsnitt 1.2 Kötid och avsnitt 1.3 Köavgift.



Uppsala Bostadsförmedling
Stationsgatan 32 B

Telefon: 0771-71 00 00
E-post: info@bostad.uppsala.se