

Tjänsteutlåtande

2019-05-16

KOMPLETTERING AV KÖ- OCH FÖRMEDLINGSREGLERNA

FÖRSLAG TILL BESLUT

VD föreslår att styrelsen beslutar

att komplettera kö-och förmedlingsreglerna i enlighet med vad som anges i detta ärende.

Christer Edfeldt
VD

Ärendet

En ny interaktion med de bostadssökande föreslås införas inför visning av en utannonserad bostad. Denna interaktion syftar till att filtrera bort de som anmäler sig som intresserade för utannonserad lägenhet utan att ha ett egentligt intresse för den. Den nya föreslagna interaktionen medför en komplettering av kö- och förmedlingsreglerna vilket bedöms kräva ett beslut av styrelsen.

Bostadsförmedlingen erfar att det ofta är för få personer som kommer på lägenhetsvisningar i relation till hur många som har bjudits in. Ett vanligt skäl till detta är att många som anmäler intresse för en lägenhet inte är seriöst intresserade av den utan bara vill se vad ens kötid räcker till. Av detta följer att många som anmält intresse och som inbjudits till visning inte går dit.

En konsekvens av detta är inte sällan att det behövs omvisningar innan ett hyresgästförslag kan tas fram. Detta medför att tid och resurser tas i anspråk i onödan för både bostadsförmedlingen och fastighetsägaren samt att det innebär olägenheter för den befintliga hyresgästen. Vidare medför den ibland låga närvaron på visningarna att det försvårar för andra personer i kön då det skapar osäkerhet om vilka lägenheter det kan vara värt att göra en intresseanmälan till.

Som förmedlingsprocessen fungerar idag så finns det inte någon interaktion med den bostadssökande gällande deltagande vid visningen, d v s man behöver inte meddela om man tänker närvara på visningen. Detta bidrar rimligen till det förhållandevis låga deltagandet vid många visningar.

Som ett led i att komma tillrätta med detta problem föreslås att bolagets kö- och förmedlingsregler i fortsättningen ska innebära att den kund/bostadssökande som anmäler sitt intresse för en lägenhet och blir inbjuden till visning måste svara inom en utsatt tid på om man tänker närvara på visningen. Om man svarar nej alternativt inte svarar så plockas intresseanmälan bort och man är inte längre med i processen för den aktuella lägenheten.

Med anledning av vad som anges ovan föreslås att följande ordalydelse skrivs in i kö- och förmedlingsreglerna under punkten 2.1: ”För förmedlingar där svar krävs på en visningsinbjudan, behöver kund som blir inbjuden till sådan visning svara på inbjudan inom utsatt tid. Om kunden svarar ”nej, tack” eller inte svarar alls tas intresseanmälan bort.”

Kravet om svar på visningsinbjudan föreslås gälla så snart förändringen bedöms ha kommunicerats i tillräcklig omfattning till kunderna (tidigast 1 juli 2019).
