

Val av hyresgäster som offentlig förvaltningsuppgift och tillhörande tjänsteansvar

1 Bakgrund

Val av hyresgäster till bostäder som finansierats med statligt stöd betraktas som en offentlig förvaltningsuppgift. Av den offentliga förvaltningsuppgiften följer att man vid val av hyresgäster ska följa allmänna förvaltningslagar och att de som väljer hyresgäster handlar under tjänsteansvar.

Därför har en ny bestämmelse om tjänsteansvar (41 a §) lagts till i räntestödslagen. Enligt bestämmelsen:

På personer som väljer ut hyresgäster till räntestödshyresbostäder tillämpas bestämmelserna om straffrättsligt tjänsteansvar. Bestämmelserna tillämpas också på anställda som hos en underleverantör till ägaren till en räntestödshyresbostad sköter uppgifter som gäller val av hyresgäster. Bestämmelserna om tjänsteansvar och skadeståndsansvar tillämpas också på medlemmarna i en sammanslutnings organ eller ledning när de sköter uppgifter som gäller val av hyresgäster.

Bestämmelsen om tjänsteansvar i räntestödslagen träder i kraft den 1 september 2023. Det är inte fråga om något helt nytt, eftersom bestämmelsen om tjänsteansvar har varit i kraft sedan 1990-talet i aravabegränsningslagen som gäller aravahyresbostäder.

Tjänsteansvaret sträcker sig i fortsättningen även till valet av hyresgäster till de hyresbostäder som har finansierats med stöd av lagen om kortvarigt räntestöd för byggnadslån för hyreshus (574/2016).

Osoite

PL 30
15141 Lahti

Adress

PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon

029 525 0800

Web

www.ara.fi

E-mail

kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

Samfunden ska bekanta sig med bestämmelserna om offentliga förvaltningsuppgifter. I synnerhet samfundens jurister och ledning ska vara medvetna om de skyldigheter som skötseln av en offentlig förvaltningsuppgift medför. Samfunden måste också se till att deras strukturer och verksamhets sätt stöder uppfyllandet av kraven på bästa möjliga sätt: processerna är tydliga, arkiveringen fungerar och personalens yrkesskicklighet tryggas bland annat genom regelbunden utbildning.

2 Åtgärder för val av hyresgäster som omfattas av offentliga förvaltningsuppgifter och tjänsteansvar

Enligt ARAs tolkning omfattas åtminstone följande ärenden vid val av hyresgäster av tjänsteansvar:

1. Den som väljer hyresgäster annonserar på webbplatsen om att bostaden är till uthyrning.
2. Den som väljer hyresgäst går igenom ansökningarna som kommit in, väljer de som är lämpliga och gör en jämförelse mellan de sökande.
3. Den som väljer hyresgäst skickar ett bostadserbjudande till den valda sökanden.
4. Den som väljer hyresgäst kallar den sökande till bostadsvisning. (Bostadsbevis omfattas dock inte av tjänsteansvar.)
5. Den som väljer hyresgäst tar emot de bilagor som den sökande har skickat.
6. Den som väljer hyresgäst godkänner den sökande som hyresgäst.
7. Den som väljer hyresgäst skickar hyresavtalet till den sökande för underskrift eller kallar den sökande på plats för att underteckna.

Rådgivning om ansökan om bostad och val av hyresgäster omfattas dessutom av tjänsteansvaret.

Osoite

PL 30
15141 Lahti

Adress

PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon

029 525 0800

Web

www.ara.fi

E-mail

kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

3 Utläggning av valet av hyresgäster

Många hyreshussamfund har lagt ut uppgifter i anslutning till valet av hyresgäster till serviceproducenter, till exempel disponentbyråer. Tjänsteansvaret tillämpas enligt lagen också på personer som anställda hos ägarens underleverantör sköter val av hyresgäster. Utläggning av valet av hyresgäster är med andra ord möjligt även i fortsättningen.

4 Iakttagande av allmänna förvaltningslagar

Vid skötseln av offentliga förvaltningsuppgifter lämpar sig allmänna förvaltningslagar också för andra än myndigheter. Som allmänna förvaltningslagar betraktas bland annat

- förvaltningslagen (434/2003)
- språklagen (423/2003)
- lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (&21/1999, offentlighetslagen)
- lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003).

På den som sköter offentliga förvaltningsuppgifter tillämpas dessutom delvis

- lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (306/2019, lagen om digitala tjänster)
- lagen om informationshantering inom den offentliga förvaltningen (906/2019, informationshanteringslagen).

Det som till näst konstateras om myndigheten gäller alltså även hyressamfund i de fall då de sköter offentliga förvaltningsuppgifter.

4.1 Förvaltningslagen

Grunderna för god förvaltning samt förfarandet i förvaltningsärenden anges i förvaltningslagen. Kärnan i grunderna för god förvaltning utgörs

Osoite
PL 30
15141 Lahti

Adress
PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon
029 525 0800
Web
www.ara.fi

E-mail
kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

av förvaltningens rättsprinciper. De är av stor betydelse för skötseln av alla förvaltningsuppgifter.

Det finns fem rättsprinciper för förvaltningen:

1. **jämlikhetsprincipen** som förpliktar till jämlikt bemötande, konsekvens och icke-diskriminering
 - Sökandena ska behandlas jämlikt.
 - Liknande fall måste behandlas på samma sätt och olika fall på olika sätt.
2. **principen om ändamålsbundenhet**, enligt vilken en myndighet inte får ha felaktiga motiv i sin verksamhet och prövningsrätten inte får missbrukas
 - Vid val av hyresgäster innebär detta att beslutsfattandet ska grunda sig på lagar, förordningar och myndighetsanvisningar som gäller val av hyresgäster.
3. **objektivitetsprincipen**, som förutsätter att myndigheternas verksamhet är saklig och opartisk
 - Verksamheten får inte vara baserad på osakliga grunder, såsom favorisering av vänner eller strävan efter egna intressen.
4. **proportionalitetsprincipen**, som förpliktar till att dimensionera åtgärderna så att de står i rätt proportion till det eftersträvade målet
 - Man kan till exempel inte kräva en mer omfattande utredning av sökanden än vad som är nödvändigt för att avgöra ärendet.
5. **principen om förtroendeskydd**, som framför allt skyddar individen mot offentlig makt och ger enskilda personer rätt att lita på att myndighetens verksamhet är korrekt och felfri
 - Den sökande har rätt att lita på att samfundets verksamhet inte ändras överraskande eller åtminstone inte retroaktivt. Detta kan till exempel gälla råd man fått av samfundet.

Grunderna för god förvaltning omfattar också

Osoite
PL 30
15141 Lahti

Adress
PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon
029 525 0800
Web
www.ara.fi

E-mail
kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

- serviceprincipen och adekvat service
- rådgivningsskyldighet
- kravet på ett gott språkbruk
- myndigheternas samarbetskyldighet.

Grunderna för god förvaltning medför närmast sådana skyldigheter för hyreshussamfund som även i övrigt är bekanta i en fungerande och kundorienterad kundtjänst. Skyldigheterna är således inte nya för samfunden.

- Tjänsterna ska ordnas på behörigt sätt och klienterna ska vid behov få hjälp och råd för skötseln av ärenden.
- Språket som används vid rådgivning är sakligt, tydligt och begripligt.
- Klienternas frågor och förfrågningar ska besvaras. Ett stort antal frågor och förfrågningar är i sig inte en godtagbar motivering till att svaren dröjer oskäligt länge.
- Dessutom bör man fästa uppmärksamhet vid att tjänsterna är tillräckliga och tillgängliga.

Rådgivningen i val av hyresgäster ska vara avgiftsfri (8 § i förvaltningslagen). Därför får samfunden inte använda telefonservicenummer med tilläggsavgift vid valet av hyresgäster. De som väljer hyresgäster har inte heller hittills fått ta ut arvoden av de sökande för valet av hyresgäster.

Inget förvaltningsbeslut enligt förvaltningslagen fattas om valet av hyresgäster. Därför tillämpas inte förvaltningsbeslutet och bestämmelser om delgivning av beslut på beslut om val av hyresgäster. I regeringens proposition om reformen av räntestödslagen har det konstaterats att förfarandet vid val av hyresgäster på många sätt ligger närmare faktisk förvaltningsverksamhet än processen för fattande av förvaltningsbeslut.

Det finns inga bestämmelser om möjlighet att begära omprövning eller anföra besvär över beslut om val av hyresgäster. Rättsmedel i dessa situationer är i stället möjligheten att anföra klagomål.

Osoite

PL 30
15141 Lahti

Adress

PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon

029 525 0800

Web

www.ara.fi

E-mail

kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

Förvaltningslagen innehåller flera viktiga bestämmelser som hyreshussamfunden i sin verksamhet bör fästa uppmärksamhet vid. I förvaltningslagen föreskrivs bland annat om när en tjänsteman är **jävig** och inte får delta i behandlingen av ett ärende (27 och 28 § i förvaltningslagen). Jäv kan konkretiseras i val av hyresgäster om den som söker bostaden till exempel är släkting eller vän till den som väljer hyresgäst. Behandlingen av ärendet ska då överföras till en person som är ojävig i ärendet. Hyreshussamfundet bör ha gemensamma tillvägagångssätt för att hantera dylika situationer.

Med tanke på val av hyresgäster är ärendets utredningsskyldighet också väsentligt (31 § i förvaltningslagen). Detta är något som gäller både hyreshussamfund och bostadssökande. Enligt bestämmelsen ska myndigheten (samfundet) se till att ett ärende utreds tillräckligt och på ändamålsenligt sätt genom att inhämta de uppgifter och utredningar som behövs för att ärendet ska kunna avgöras. Parten (sökande) ska också medverka till utredningen av ett ärende som har inletts. Detta innebär till exempel att parten ska lämna in de bilagor som saknas i bostadsansökan.

4.2 Språklagen

När en privat aktör sköter en offentlig förvaltningsuppgift ska den enligt 25 § i språklagen beakta vad som i språklagen föreskrivs om myndigheters språkliga skyldigheter.

Riksdagens justitieombudsman har gett ett avgörande som gäller de språkliga skyldigheterna för dem som hyr ut arava- och rëntestödshyresbostäder ([dnr 1930/2/13](#)). I avgörandet konstaterar justitieombudsmannen bland annat följande:

I praktiken bestäms hyreshusbolagens språkliga skyldigheter i princip utifrån den språkliga ställning i den kommun där de är belägna. Således, när det är fråga om ett bolag som ägs av en tvåspråkig kommun eller ett allmännyttigt samfund som utnämns av ARA i en tvåspråkig kommun ska åtminstone basfakta, kontaktuppgifter och information som behövs för att lämna in en bostadsansökan om en stödd hyresbostad finnas på både finska och svenska på webbplatsen.

Osoite	Adress	Puhelin . Telefon	E-mail
PL 30 15141 Lahti	PB 30 15141 Lahtis	029 525 0800 Web www.ara.fi	kirjaamo.ara@ara.fi etunimi.sukunimi@ara.fi fornamn.slaktnamn@ara.fi

På webbplatsen ska det dessutom finnas information på båda språken om bland annat var en person som planerar att söka bostad, eller som redan har lämnat in sin ansökan, kan få mer information på sitt eget språk. -----

I tvåspråkiga områden ska det elektroniska ansökningsförfarandet också vara tillgängligt på båda nationalspråken. Om endast en centraliserad riksomfattande tjänst används, ska den vara tillgänglig på båda nationalspråken. -----

Enligt ARAs uppfattning leder språklagen och förvaltningslagen också till att en sökande som i ett tvåspråkigt område lämnar in en ansökan på svenska ska få ett eventuellt erbjudande och hyresavtal på svenska. Det samma gäller för övrig kontakt mellan samfundet och den sökande.

Justitieombudsmannen har också gett flera avgöranden om tillämpningen av språklagen i webbtjänster och sociala medier, till exempel

- [EOAK/4273/2020](#) (på finska)
- [dnro 3746/4/13](#)
- [EOAK/5513/2016](#).

4.3 Offentlighetslagen

Offentlighetsprincipen är utgångspunkt för offentlighetslagen. Enligt den har var och en rätt att få uppgifter ur en offentlig myndighetshandling. Handlingar och andra upptagningar är offentliga om inte deras offentlighet särskilt har begränsats genom lag. I praktiken innebär detta att det ska finnas en sekretessgrund antingen i offentlighetslagen eller i någon annan speciallag för att en handling ska kunna sekretessbeläggas. Enligt offentlighetslagen är till exempel uppgifter om en persons hälsotillstånd och ekonomiska ställning sekretessbelagda (24 § i offentlighetslagen).

Offentlighetslagen är en av förvaltningens allmänna lagar.

Tillämpningen på val av hyresgäster är dock delvis oklar eftersom samfund som sköter offentliga förvaltningsuppgifter enligt 4 § 2 mom. i offentlighetslagen jämföras med myndigheter endast när de utövar

Osoite
PL 30
15141 Lahti

Adress
PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon
029 525 0800
Web
www.ara.fi

E-mail
kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

offentlig makt. I beredningen av reformen av räntestödslagen har det konstaterats att val av hyresgäster handlar om faktisk förvaltningsverksamhet och till vissa delar också om utövning av offentlig makt. I beredningen konstaterades också att handlingsoffentligheten åtminstone skulle omfatta de delområden i valet av hyresgäster som omfattar utövning av offentlig makt – till exempel tillämpningsanvisningar för val av hyresgäster.

Justitieministeriet har tillsatt en arbetsgrupp som just nu bereder en [uppdatering av offentlighetslagen](#). I och med uppdateringen förtydligas förhoppningsvis tillämpningen av offentlighetslagen även vid val av hyresgäster.

4.4 Lag om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet

Enligt lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet ansvarar avsändaren av ett meddelande för att meddelandet kommer fram. Detta kan vara av betydelse till exempel när en sökande ska lämna in en ansökan eller svara på ett erbjudande inom utsatt tid. En sökandes meddelande anses ha kommit fram när det finns tillgängligt för myndigheten på ett sådant sätt att meddelandet kan behandlas. Myndigheten ansvarar för att de system som används är funktionsdugliga.

Myndigheten ska utan dröjsmål underrätta avsändaren om att ett elektroniskt dokument har mottagits. Detta kan till exempel skötas så att när kunden lämnar in en ansökan i e-tjänsten blir han eller hon informerad om att ansökan har mottagits. Om personen utträtt ärenden per e-post kan ett automatiskt svarsmeddelande skickas till personen per e-post.

Enligt lagen kan beslutet dessutom med partens samtycke undertecknas elektroniskt och delges elektroniskt. Det lönar sig att be den sökande om samtycke till elektronisk kontakt redan i bostadsansökan.

Osoite

PL 30
15141 Lahti

Adress

PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon

029 525 0800

Web

www.ara.fi

E-mail

kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

4.5 Lagen om digitala tjänster

I lagen om digitala tjänster föreskrivs ordnandet av e-tjänster och trygghandet av tillgången till dem. Lagen förpliktar myndigheter och aktörer som sköter offentliga förvaltningsuppgifter att erbjuda möjlighet till elektronisk kommunikation. Den elektroniska servicekanalen får dock inte vara det enda sättet att sköta ärenden.

Kunderna ska få tydlig information om hur ärendet kan skötas elektroniskt. Kontaktuppgifter via vilka var och en har möjlighet att få råd om användningen av tjänsten ska publiceras i den digitala tjänsten.

Lagen om digitala tjänster förutsätter att myndighetens digitala tjänster är tillgängliga även vid andra tidpunkter än de tidpunkter då myndigheternas servicepunkter håller öppet. Driftsavbrott i de digitala tjänsterna ska förläggas till sådana tidpunkter då tjänsterna används i ringa omfattning. Information om driftsavbrott ska ges på förhand och anvisningar om hur ärendet kan skötas på ett alternativt sätt ska publiceras så att de är tillgängliga under driftsavbrottet.

Lagen om digitala tjänster ställer begränsningar på de situationer då en person ska identifiera sig. Elektronisk identifiering kan förutsättas i en tjänst endast om det är nödvändigt till exempel i samband med beviljande av en förmån eller rättighet. Identifiering kan också förutsättas i en tjänst där personen har möjlighet att se sina egna uppgifter. Behovet av identifiering ska bedömas från fall till fall utifrån karaktären av varje tjänst och dess funktioner. Myndigheten kan välja identifieringssätt.

Lagen om digitala tjänster innehåller också bestämmelser om digitala tjänsters **tillgänglighet**. Webbsidor och mobilapplikationer samt deras innehåll ska genomföras så att vem som helst kan använda dem och förstå innehållet oberoende av olika funktionsbegränsningar eller skador. Sådana begränsningar och skador är till exempel olika fysiska och motoriska begränsningar samt syn- och hörselskador.

Osoite

PL 30
15141 Lahti

Adress

PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon

029 525 0800

Web

www.ara.fi

E-mail

kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

Tjänsteleverantören ska dessutom utarbeta och upprätthålla ett tillgänglighetsutlåtande. Tillgänglighetsutlåtandet ska vara lättillgänglig på webbplatsen och var och en ska ha möjlighet att lämna respons om tillgängligheten till tjänsteleverantören.

Regionförvaltningsverket i Södra Finland ansvarar för tillgänglighetsrådgivningen och tillsynen över tillgänglighetskraven. Mer information finns på adressen saavutettavuusvaatimukset.fi.

4.6 Informationshanteringslagen

4 kap. samt 22–27 § i informationshanteringslagen tillämpas på den som sköter en offentlig förvaltningsuppgift. I 4 kap. föreskrivs om informationssäkerhetskrav. Hyreshussamfund ska beakta kraven både i sina egna datasystem och i sina köptjänstavtal. 22–24 § reglerar utlämnande av informationsmaterial via ett tekniskt gränssnitt samt öppnande av en förbindelse för åtkomst till uppgifter.

I 25–27 § föreskrivs om registrering av ärenden i ärenderegistret (s.k. ärendehantering). Enligt bestämmelserna ska ett ärenderegister upprättas över ärenden som behandlas eller har behandlats hos en myndighet. I registret registreras information om ärenden, ärendehantering och handlingar. Handlingarna ska vara lätta att söka med någon unik identifikationskod. ARA antar att åtminstone de vanligaste datasystemen som används vid val av hyresgäster redan uppfyller kraven på ärendehantering.

4 § i informationshanteringslagen hänför sig till organiseringen av informationshanteringen vid en informationshanteringsenhet och 28 § beskrivningen av handlingars offentlighet. Dessa paragrafer tillämpas endast när offentlig makt utövas. Som ovan konstaterades handlar valet av hyresgäster till viss del om utövning av offentlig makt, men gränsdragningen är inte tydlig. Därför lönar det sig för hyreshussamfund att överväga att inrätta en informationshanteringsenhet som avses i 4 § och utarbeta en beskrivning av handlingars offentlighet enligt 28 §.

Osoite

PL 30
15141 Lahti

Adress

PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon

029 525 0800

Web

www.ara.fi

E-mail

kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

5 Straffrättsligt tjänsteansvar och skadestånd

Ett felaktigt förfarande vid val av hyresgäster kan i värsta fall leda till straffrättsligt tjänsteansvar och skadestånd. Straffrättsligt tjänsteansvar och skadestånd föreskrivs i 41 a § i räntestödslagen. Bestämmelsen träder i kraft den 1 september 2023.

5.1 Straffrättsligt tjänsteansvar

Enligt räntestödslagen tillämpas bestämmelserna om straffrättsligt tjänsteansvar på

- personer som väljer hyresgäster till räntestödshyresbostäder
- på anställda som hos en underleverantör till ägaren till en räntestödshyresbostad sköter uppgifter som gäller val av hyresgäster
- medlemmarna i en sammanslutnings organ eller ledning när de sköter uppgifter som gäller val av hyresgäster.

En person som är anställd hos ett hyreshussamfund kan alltså i praktiken göra sig skyldig till tjänstebrott enligt 40 kap. i strafflagen. Dessa brott kan indelas i följande grupper:

- Mutbrott (SL 40:1-3)
- Brott mot tjänsthemlighet (SL 40:5)
- Missbruk av tjänsteställning (SL 40:7-8)
- Brott mot tjänsteplikt (SL 40:9-10)

Särskilt klandervärda tjänstefel är i de flesta fall de som bedöms som tjänstefel. Med undantag av brott mot tjänsthemlighet av oaktsamhet och brott mot tjänsteplikt av oaktsamhet är uppsåt en förutsättning för tillräknande vid alla tjänstebrott. Vid val av hyresgäster kan det straffrättsliga tjänsteansvaret huvudsakligen konkretiseras då den lagstridiga handlingen är uppsåtlig och upprepad och när personen med handlingen eftersträvar nytta för sig själv eller någon annan. En sådan gärning kan till exempel vara försummelse av grunderna för val av hyresgäster. Många bestämmelser om val av hyresgäster ger utrymme för tolkningar. Oavsiktlig felaktig lagtolkning som konstaterats till följd

Osoite

PL 30
15141 Lahti

Adress

PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon

029 525 0800

Web

www.ara.fi

E-mail

kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi

av ett klagomål kan till exempel sannolikt inte bli föremål för straffrättslig bedömning om situationen korrigeras efter konstaterandet.

5.2 Skadestånd

Hyreshussamfundet är med stöd av 41 a § i räntestödslagen skyldigt att i skälig mån ersätta en direkt skada som orsakas av att den som ansöker om en bostad inte får den bostad han eller hon har ansökt om på grund av ägarens eller dennes företrädares felaktiga förfarande. Bestämmelser om skadeståndsansvar finns dessutom i skadeståndslagen (412/1974).

Bestämmelsen om skadestånd motsvarar den gällande bostadsrättslagen. ARA har inte kännedom om att domstolarna skulle ha gett avgöranden som grundar sig på skadeståndsbestämmelsen i bostadsrättslagen. Skadeståndsanspråk som grundar sig på bostadsrättslagen har uppenbarligen varit exceptionella, och det är även sannolikt att personer som påstås ha lidit skada vid valet av hyresgäst för hyresbostäder använder sig av andra rättsmedel i första hand, såsom klagomål.

Skadeståndsansvaret enligt räntestödslagen gäller hyreshussamfund, inte personer som är anställda hos samfundet. Om den anställda genom sin gärning eller försummelse har orsakat hyreshussamfundet skada, kan samfundet emellertid med stöd av arbetsavtalslagen eller skadeståndslagen ha rätt att rikta skadeståndsanspråket mot den anställda.

Osoite

PL 30
15141 Lahti

Adress

PB 30
15141 Lahtis

Puhelin . Telefon

029 525 0800

Web

www.ara.fi

E-mail

kirjaamo.ara@ara.fi
etunimi.sukunimi@ara.fi
fornamn.slaktnamn@ara.fi