



UTHYRNING OCH FÖRVALTNING AV BOSTÄDER

VÄGLEDNING FÖR BEHANDLING
AV PERSONUPPGIFTER



FÖRORD

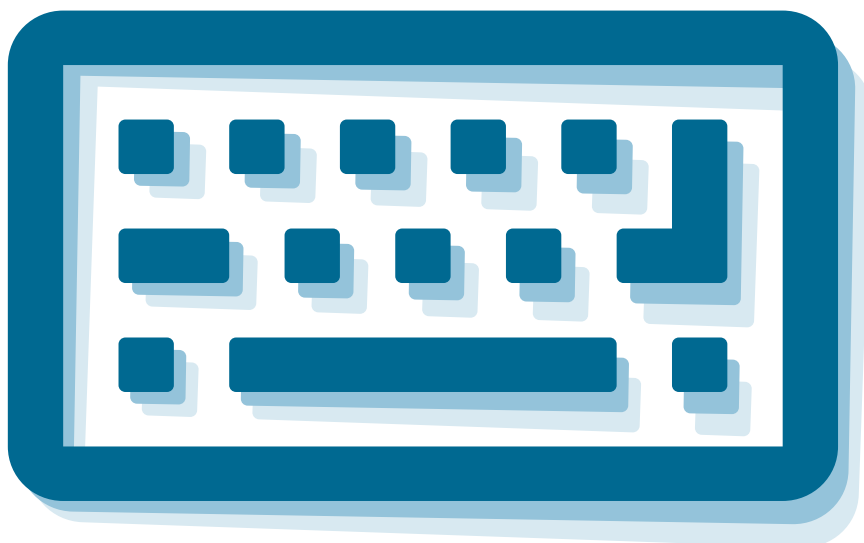
Fastighetsägarna och SABO har i samarbete med Studentbostadsföretagen tagit fram denna vägledning för hur personuppgifter bör behandlas vid uthyrning och förvaltning av bostäder i flerfamiljshus.

Vägledningen syftar till att värna hyresgästernas integritet och att bistå hyresvärderna med information om de nya bestämmelserna i Dataskyddsförordningen ("GDPR") och hur dessa bör tillämpas i verksamheten. Stor hänsyn har tagits till de boendes behov av skydd för hur deras personuppgifter behandlas.

Denna vägledning ersätter i tillämpliga delar Fastighetsägarnas och SABOs branschöverenskommelse om behandling av personuppgifter vid uthyrning av bostäder från 2010.

Innehållet i vägledningen kommer att justeras allteftersom rättspraxis utvecklas. Var därför noga med att använda den senaste versionen av vägledningen, som finns att ladda ner på Fastighetsägarnas och SABOs hemsidor.

Maj 2018



INNEHÅLL

1. Inledning	5
1.1. Centrala begrepp	5
1.2. Grundläggande principer	6
1.3. Laglig grund	6
1.4. Vill du veta mer?	6
2. Behandling av personuppgifter i hyresförhållandet	7
2.1. När bostad söks	7
2.2. När bostad erbjuds	8
2.3. När hyresförhållandet pågår	9
2.4. När hyresförhållandet har upphört	12
3. Om ”Mina sidor” och kommunikation i sociala medier	13
4. Information till den registrerade	14
4.1. Vad informationen ska innehålla ...14	
4.2. Hur och när information kan lämnas	15
5. Behandling av personuppgifter vid användning av elektroniska nyckelsystem	16
<i>Bilaga 1</i> Information.....	18
<i>Bilaga 2</i> Samtycke.....	20

1. INLEDNING

Den 25 maj 2018 ersätts personuppgiftslagen ("PUL") av en ny dataskyddsförordning (även kallad "GDPR" efter förordningens engelska namn, *General Data Protection Regulation*). Dataskyddsförordningen blir gällande lag i Sverige och inom EU/EES. Dessutom kommer en svensk dataskyddslag att träda ikraft samtidigt med förordningen. Personuppgifter behandlas i fastighetsföretags uthyrnings- och förvaltningsverksamhet men också i andra delar av verksamheten, till exempel vid kamera-bevakning (se Fastighetsägarnas och SABOs vägledning för behandling av personuppgifter vid kamerabevakning).

Inledningsvis presenteras några grundläggande begrepp och principer som finns i Dataskyddsförordningen. Dessa begrepp är viktiga att förstå för att kunna kontrollera att din organisation följer de krav som ställs upp i förordningen.

1.1. CENTRALA BEGREPP

▶ *Personuppgifter*

All slags information som antingen direkt eller indirekt (det vill säga via annan information) kan kopplas till en fysisk person – såsom namn, lägenhetsnummer, IP-adress, fotografier, ljudfiler, beteenden, preferenser, uppgifter om störningar, löneuppgifter och uppgifter om utbildning. De individer som din organisation behandlar personuppgifter om kan till exempel vara anställda, inhyrda konsulter, hyresgäster som är fysiska personer eller enskilda firmor, kontaktpersoner hos hyresgäster som är företag, anställda hos förvaltare, byggbolag, leverantörer och samarbetspartners.

▶ *Personuppgiftsbehandling*

Varje åtgärd som, helt eller delvis automatiserat, vidtas med personuppgifter, exempelvis att samla in och på olika sätt använda uppgifterna eller lämna ut dem till utomstående. Behandling kan även avse passiva åtgärder som exem-

pelvis lagring av personuppgifter i IT-system.

▶ *Personuppgiftsansvarig*

Den som bestämmer ändamålen och medlen för en personuppgiftsbehandling och därmed är ansvarig för att behandlingen sker i enlighet med gällande rätt. Det är ett företag eller en organisation, inte en fysisk person, som avses. Alla behandlingar som en anställd gör i sitt arbete är arbetsgivaren personuppgiftsansvarig för.

▶ *Personuppgiftsbiträde*

Ett företag eller organisation som behandlar personuppgifter på uppdrag av den personuppgiftsansvarige och för dennes räkning, exempelvis en tjänsteleverantör som inom ramen för sin leverans får tillgång till personuppgifter. Det kan vara en IT-leverantör eller ett anlitat bolag med uppdrag att sköta förvaltningen av en fastighet.

▶ *Känsliga och extra skyddsvärda personuppgifter*

Personuppgifter som till exempel avslöjar etniskt ursprung, medlemskap i fackförening eller uppgifter om hälsa är att betrakta som känsliga personuppgifter. En uppgift om att någon behöver ett anpassat boende på grund av en funktionsnedsättning är ett exempel på en



känslig uppgift. Även personnummer och uppgifter om lagöverträdelse är extra skyddsvärda.

1.2. GRUNDLÄGGANDE PRINCIPER

För att personuppgifter ska behandlas i enlighet med Dataskyddsförordningen måste ett antal grundläggande principer följas.

➤ *Ändamålsbegränsning*

Personuppgifter ska samlas in för särskilda, uttryckligt angivna och berättigade ändamål. Det innebär kortfattat en skyldighet för den personuppgiftsansvarige att bara behandla personuppgifter för ändamål som objektivt sett kan anses vara berättigade och väl förankrade i verksamheten, och sedan inte behandla dem för ändamål som är oförenliga med det angivna ändamålet.

➤ *Laglighet, korrekthet och öppenhet*

Personuppgifterna ska behandlas på ett lagligt, korrekt och öppet sätt i förhållande till den registrerade. Kravet på att behandlingen av personuppgifter ska vara laglig innebär bland annat att det måste finnas en rättslig grund för behandlingen.

Att personuppgifter ska behandlas på ett öppet sätt innebär bland annat att det ska vara klart och tydligt för den registrerade hur hans eller hennes personuppgifter samlas in och behandlas. De registrerade har därför rätt till information om behandlingen som är både lättillgänglig och har formulerats med ett klart och tydligt språk.

➤ *Laglighetsminimering (gallring)*

Som huvudregel får personuppgifter inte förvaras i en form som möjliggör identifiering av den registrerade under en längre tid än vad som är nödvändigt för de ändamål för vilka personuppgifterna behandlas. När de inte behövs längre ska de tas bort. Det är behovet som styr när personuppgifter ska gallras. Finns det någon lagstiftning som anger att informationen ska bevaras på individnivå, till exempelvis för bokföringsändamål, är det tillåtet.

➤ *Integritet och konfidentialitet*

Personuppgifterna ska skyddas bland annat mot obehörig eller otillåten behandling och mot förlust, förstöring eller skada genom olyckshändelse. Den som behandlar personuppgifter ska därför vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifterna.

➤ *Uppgiftsminimering*

Det är inte tillåtet att samla in fler personuppgifter än nödvändigt. Alla uppgifter ska vara adekvata, relevanta och inte för omfattande i förhållande till de angivna ändamålen.

➤ *Ansvarsskyldighet*

Den som behandlar personuppgifter ska kunna visa att dataskyddslagstiftningen följs. Det kräver som regel en kartläggning och dokumentation av alla behandlingar av personuppgifter i en så kallad registerförteckning. Dessutom kan styrande dokument, skriftliga riktlinjer, IT-säkerhet och en väl utvecklad organisation kring dataskyddsfrågor, visa detta.

➤ *Säkerhet*

Personuppgifter ska skyddas på ett sätt som är lämpligt med hänsyn till hur skyddsvärda de är och hur stor risken är att de kan missbrukas. Integritetskänsliga personuppgifter kräver alltså ett högre skydd än andra.

➤ *Inbyggt dataskydd och dataskydd som standard*

Inbyggt dataskydd innebär att hänsyn tas till dataskyddslagstiftningen redan när IT-system och arbetsrutiner utformas. Kravet på dataskydd som standard innebär i korthet att den som behandlar personuppgifter ska se till att personuppgifter i standardfallet inte behandlas i onödan.

1.3. LAGLIG GRUND

För att det ska vara tillåtet att behandla personuppgifter måste det alltid finnas ett uttryckligt stöd i Dataskyddsförordningen – en laglig grund. En sådan grund är samtycke från den registrerade. Andra lagliga grunder är om personuppgiftsbehandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal med den registrerade, fullgöra en rättslig förpliktelse, skydda den registrerades grundläggande intressen, fullgöra en uppgift av allmänt intresse, för myndighetsutövning, samt efter en intresseavvägning.

1.4. VILL DU VETA MER?

Datainspektionen utövar tillsyn över dataskyddslagstiftningen och kan även svara på frågor. För vidare information om personuppgiftsbehandling hänvisas till www.datainspektionen.se



2. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER I HYRESFÖRHÅLLANDET

Denna vägledning innehåller riktlinjer som är avsedda att klargöra de ändamål som är berättigade för behandling av personuppgifter när bostad söks, erbjuds, under tiden som hyresförhållandet pågår och när det har avslutats.

Vägledningen innehåller också uppräknningar av sådana personuppgifter som är relevanta att behandla för att uppfylla ändamålen. Uppräkningarna ska dock inte ses som uttömmande eftersom det kan finnas omständigheter som föranleder att andra personuppgifter behandlas.

Nedan beskrivs de olika skedena vid uthyrning av bostäder och vilka personuppgifter som är relevanta att behandla i varje skede. Inledningsvis under varje stycke beskrivs ändamålen för vilka personuppgifterna behandlas.

Därefter följer en uppräkning av relevanta personuppgifter med angivande av den lagliga grunden som kan åberopas. Notera att studentbostäder och kommunala bostadsföretag behandlas särskilt i vissa fall.

2.1. NÄR BOSTAD SÖKS

Personuppgifter får behandlas för att ge bostadssökande möjlighet att göra en ansökan eller en intresseanmälan om en bostad hos hyresvärderna. Den lagliga grunden för behandlingen är i första hand en intresseavvägning. Behandlingen är nödvändig för att uppfylla ändamålet och är samtidigt inte kränkande för den enskilde. Observera att riktlinjerna inte omfattar bostadsförmedlingar.

◊ Vilket är ändamålet?

Ändamålet med behandlingen när bostad söks är att administrera ansökningar och intresseanmälningar om att hyra en bostad hos hyresvärderna. Personuppgifterna får också användas för bostadsföretagets egen marknadsföring till den sökande och för statistik samt i förekommande fall för att bedöma sökandens lämplighet.

➤ *Vilka personuppgifter är relevanta att behandla?*

Följande uppgifter är nödvändiga för de beskrivna ändamålen.

Med stöd av en intresseavvägning:

Sökandes/medsökandes:

- › Namn
- › Personnummer, samordningsnummer eller motsvarande (om det krävs för säker identifiering)
- › Adress eller tillfällig adress
- › Telefonnummer
- › E-postadress
- › Ekonomiska förhållanden; vid enskild firma, uppgift om företaget
- › Familjeförhållanden; antalet barn och ålder på dessa
- › Önskat boende, till exempel bostadens storlek och läge i huset
- › Boendeförhållanden vid tidpunkten för ansökan/intresseanmälan:
 - Hyresrätt, med uppgift om tidigare hyresvärdars namn, adress, telefonnummer och referensperson
 - Bostadsrätt, med uppgift om kontaktperson i bostadsrättsföreningens styrelse
 - Egnahem, med uppgift om fastighetsbeteckning
 - Annat boende, med uppgift om adress och referenser
- › Arbetsgivarens namn, adress och telefonnummer, med uppgift om referensperson
- › Språkpreferens som inte innebär uppgift om etnicitet

För studentbostäder är även följande personuppgifter relevanta:

- › Antagningsbesked samt omfattning av studier/behörighet
- › Uppgifter om lärosäte
- › Medlemskap i kår, nation eller studentorganisation

Med stöd av samtycke:

- › Önskat boende med anledning av hälso-tillstånd; anpassat boende eller äldreboende

➤ *Information till sökande*

De flesta personuppgifter lämnar den sökande själv. Sökanden ska alltid få information om behandlingen av personuppgifter inklusive vilka personuppgifter som hämtas in från andra. Exempel på informationstext finns i *bilaga 1*. Informationen kan lämnas i anslutning till ett webbformulär, via e-post i samband med en bekräftelse av att ansökan har mottagits, på ett

separat papper som lämnas eller skickas till sökanden eller på annat lämpligt sätt. Exempel på hur ett samtycke om önskat boende kan utformas och vilken information som kan lämnas då finns i *bilaga 2*.

➤ *Radera uppgifter*

Personuppgifterna ska raderas när bostads-sökanden meddelat att han eller hon inte längre önskar stå kvar som sökande samt i regel hyresgästen har fått en bostad.

2.2. NÄR BOSTAD ERBJUDS

➤ *Ändamål och laglig grund*

När bostad erbjuds bostadssökanden är den lagliga grunden för behandling att avtal ska träffas mellan parterna.

Ändamålet med behandlingen är att administrera ansökan och att kontrollera att bostadssökanden uppfyller de krav som hyresvärden ställer upp. Därutöver får personuppgifter behandlas för intern- och externrevision och annan uppföljning av bolagets egna rutiner och policys under hyrestiden, givet att samtycke inhämtas för detta.

➤ *Vilka personuppgifter är relevanta att behandla?*

För ändamålet kan hyresvärden, utöver tidigare lämnade uppgifter också behöva behandla:

- › Personnummer, samordningsnummer eller motsvarande (om uppgiften inte tidigare inhämtats)
- › Kreditupplysning och andra uppgifter från till exempelvis kronofogden eller inkassobolag
- › Uppgift om eventuell borgensman
- › Uppgifter från de referenspersoner som sökanden själv har angett i ansökan, såsom uppgifter om hur sökanden skött sitt boende vad gäller hyresinbetalningar och i övrigt. Anteckningar om eventuell tidigare misskötsamhet ska vara kortfattad, adekvat och relevant.
- › Anställnings- och arbetsgivarintyg. Information som inhämtats från arbetsgivaren om denne återopats som referens. I dessa fall får hyresvärden kontrollera arbetsgivarens identitet för att säkerställa att lämnade uppgifter är riktiga.
- › Dom eller ansökan om äktenskapskillnad, dom om bättre rätt till lägenhet, bodelningsavtal eller andra handlingar till stöd för bytesrätt, andrahandsuthyrning eller överlåtelse (se mer *avsnitt 2.3*).

Om lägenheten är ett särskilt boende behöver hyresvärden ett beslut från socialnämnden. Detsamma gäller om boendet är ett gruppboende.

➤ *Information till sökande*

Bostadsökanden ska få information om de ändamål och kategorier av personuppgifter som kan ha tillkommit för att hyresvärden ska kunna ta ställning till ansökan. Informationen kan lämnas redan i samband med ansökan till kön.

➤ *Radera uppgifter*

Samtliga personuppgifter ska som huvudregel raderas om ansökan om bostad avslås. Om bostadsökanden vill kvarstå i kön efter att fått avslag avseende en specifik lägenhet, raderas de uppgifter som inte kan motiveras av ändamålet att administrera ansökningar och intresseanmälningar enligt *avsnitt 2.1*. Det innebär att uppgifter om ekonomi och uppgifter från referenspersoner raderas.

Om avslagsbeslutet grundas på att sökanden inte kunnat godtas som hyresgäst på grund av misskötsamhet i tidigare boende, får uppgift om namn, födelsedatum, beslut om avslag och en kortfattad förklaring om arten av misskötsamheten (förutom uppgifter om lagöverträdelse) bevaras under en tid av tre månader.

När hyresavtal har tecknats ska personuppgifter om hyresgästen som inte längre behövs, tas bort. Om hyresvärden i syfte att följa upp bolagets interna rutiner, behöver spara uppgifter om tidigare bostadsförhållanden, arbetsgivare, referenser, inkomstuppgifter och kreditupplysningsinformation, ska samtycke från hyresgästen inhämtas för detta.

2.3. NÄR HYRESFÖRHÅLLET PÅGÅR

➤ *Ändamål och laglig grund*

När hyresavtalet är tecknat, övergår sökanden till att bli hyresgäst och hyresvärdens behov av att behandla personuppgifter förändras.

Ett ändamål med behandlingen är att administrera och upprätthålla parternas skyldigheter i hyresförhållandet som grundar sig på hyresavtalet. Däri ingår att fastställa och styrka anspråk till följd av hyresavtalet och gällande rätt. Därutöver är det ett berättigat ändamål att erbjuda tjänster och service utöver vad som reglerats i hyresavtalet, behandla personuppgifterna för statistik och uppföljning samt för att uppfylla skyldigheterna som hyresvärd och fastighetsägare. Personuppgifterna får också



användas för egen marknadsföring och egna kundundersökningar. Personuppgifterna får också användas för annans marknadsföring under förutsättning att vad som marknadsförs har en närliggande och naturlig koppling till hyresförhållandet. Här avses exempelvis försäkringsbolag, bredbandsbolag, kabeltv-bolag, elbolag, larmföretag – det vill säga produkter som hyresgästen har nytta av när hyresförhållandet pågår.

I de flesta fall sker behandling av personuppgifter med hyresavtalet som laglig grund. Det framgår av uppställningen nedan. Personuppgifter utöver vad som krävs för att administrera hyresavtalet kan inhämtas med intresseavvägning som grund. Så är fallet med exempelvis kontaktuppgifter till anhöriga, passageloggar och behandling av personuppgifter för marknadsföring.

Ytterligare personuppgifter kan behöva inhämtas för att hyresvärden ska kunna styrka rättsliga anspråk med anledning av hyresavtalet. Så är fallet med noteringar om exempelvis användning av lägenheten i strid med ändamålet, otillåten andrahandsuthyrning, otillåten överlåtelse, förekomst av ohyra, störningar, vanvård och vägrat tillträde.

För att kunna uppfylla alla ändamål med behandlingen kan hyresvärden behöva återropa ytterligare laglig grund än vad som framgår av uppställningen nedan. Ett exempel är om hyresvärden inom ramen för sin egenkontroll gentemot kommunen måste redogöra för och lämna ut vissa uppgifter. I detta fall blir den



lagliga grunden att hyresvärden måste uppfylla en rättslig förpliktelse.

Uppställningen nedan ska inte ses som en uttömmande uppräknig. Andra personuppgifter än de nedan angivna kan behöva hanteras.

► *Vilka personuppgifter är relevanta att behandla?*

Med avtalet som grund:

- Namn
- Personnummer, samordningsnummer eller motsvarande
- Adress, även tidigare adress
- Eventuellt c/o-adress eller tillfällig adress
- Identifikationsnummer, såsom kontraktsnummer, internt och/eller officiellt lägenhetsnummer
- Telefonnummer
- E-postadress
- Förekomst av säkerhet, till exempel borgensman
- Förekomst av förvaltare eller god man och i förekommande fall kontaktuppgifter till denne
- Uppgift om betalningar, autogiro och betalningsreferenser (exempelvis OCR-nummer)
- Boendeform eller boendekategori som inte innebär uppgift om hälsotillstånd
- Uppgifter rörande förbrukning av värme, varmvatten och el

För studentbostäder tillkommer också:

- Omfattning av studier och studieresultat

för att kunna utföra behörighetskontroll

- Medlemskap i kår, nation eller studentorganisation

För att kunna tillvarata rättsliga anspråk med anledning av avtalet, information som innehåller personuppgifter om:

- Betalningsförsummelse
- Störningar i boendet
- Åsidosättande av sundhet, ordning och gott skick samt åsidosättande av vårdnadsplikten
- Meddelande till socialnämnd i anledning av betalningsförsummelse eller störningar
- Användning som kan leda till avtalets upphörande
- Förekomst av ohyra
- Misstanke om brottslig verksamhet i lägenheten som kan läggas till grund för förverkande eller som hyresvärden är skyldig att beivra (exempelvis koppleri)
- Uppgifter som behövs för att kontrollera otillåtna andrahandsuthyrningar och överlåtelser
- Andra uppgifter som behövs för att hyresvärden ska kunna fullgöra sin del av avtalet

Med intresseavvägning som grund:

- Bilder inom ramen för kamerabevakning, se Fastighetsägarnas och SABOs Vägledning för behandling av personuppgifter vid kamerabevakning
- Passageloggar i elektroniska nyckelsystem, se vidare under *avsnitt 5*
- Kontaktuppgifter (ICE - In Case of Emergency) till anhöriga
- Uppgifter i orosanmälan till socialtjänsten angående personer som kan fara illa (uppgifterna ska raderas omedelbart efter att anmälan inlämnats)
- Språkpreferens som inte innebär uppgift om etnicitet
- Hyresgästens kontaktuppgifter för egen och andras marknadsföring
- Uppgifter om bostadsanpassningar i lägenheten som inte innebär behandling av uppgifter om hälsotillstånd
- För studentbostäder kan det vara relevant att behandla personuppgift i samband med kontroll av studietakt

Med stöd av samtycke:

- Uppgift om hälsotillstånd
- Språkpreferens som innebär uppgift om etnicitet
- Uppgift om tolk och på vilket språk

➤ *Information till hyresgäst*

Vid upprättande av ett hyresavtal ska hyresgästen upplysas om vilka behandlingar av dennes personuppgifter som kommer att göras under hyresförhållandet. Informationen kan lämnas i en bilaga till hyresavtalet. Se vidare om hyresvärdens informationsskyldighet *avsnitt 4*. Exempel på hur informationen kan utformas framgår av *bilaga 1*.

➤ *Särskilt om behandling av skyddade personuppgifter*

Det finns olika typer av skyddade personuppgifter. Skatteverket kan besluta om sekretessmarkering och kvarskrivning. Sekretessmarkering innebär att Skatteverket för in en markering om sekretess i folkbokföringen varvid myndigheter inte får lämna ut uppgifterna utan kontroll och tillstånd. Kvarskrivning innebär att den registrerades folkbokföringsadress tas bort och den enskilde registreras som ”på kommunen skriven” i den tidigare folkbokföringsorten. Skattekontorets adress anges som en särskild postadress och posten vidarebefordras genom Skatteverkets försorg. Ytterligare en typ av skyddade personuppgifter är fingerade personuppgifter. Den enskilde får i dessa fall genom polisen en helt ny identitet; nytt personnamn och personnummer.

Hyresvärdens ansvarar för att det finns skriftliga regler och rutiner för hur skyddade personuppgifter hanteras för att säkerställa att tillräcklig säkerhet upprätthålls. Att en person har fingerade personuppgifter kommer vanligtvis inte till hyresvärdens kännedom och är inte nödvändigt att notera om så sker. Om hyresgäster har sekretessmarkering eller kvarskrivning ska hyresvärden utöver ordinarie tekniska och organisatoriska rutiner analysera följande:

- › Vilka personuppgifter som är nödvändiga att registrera
- › Vilka personer de måste vara tillgängliga för
- › Var personuppgifterna ska lagras
- › Hur länge de måste sparas

Hyresvärden ska säkerställa en lämplig säkerhetsnivå. Det kan ske exempelvis genom pseudonymisering eller sekretessmarkering. Det bör också vara möjligt att kontrollera åtkomsten genom loggar så att det går att se vem som behandlat uppgifterna. Om sekretessmarkering används bör hyresvärden vidta åtgärder för att undvika spridning av de skyddade personuppgifterna, exempelvis så att de inte överförs till andra datasystem eller plattformar som inte har

en tillräckligt hög säkerhet.

All personal som kommer i kontakt med skyddade personuppgifter ska få utbildning i de regler och rutiner som gäller för hyresvärdens behandling av skyddade personuppgifter. Regler och rutiner ska följas upp en gång per år och justeras vid behov. En del av den återkommande uppföljningen kan vara att kontrollera vem som tagit del av personuppgifterna och varför.

Om pseudonymisering används bör skriftliga rutiner upprättas om hur pseudonymisering sker och endast ett begränsat antal anställda ha tillgång till uppgifter om vilka personuppgifter som pseudonymiserats på grund av sekretessmarkering eller kvarskrivning hos Skatteverket.

➤ *Särskilt om störningsärenden*

Registrering av störningar får innehålla beskrivningar av händelser och iakttagelser som gjorts. När en anmälan om störning kommit in, får hyresvärden spara denna under en tid av två år. Den som anmäler störningen ska informeras om att behandling av personuppgifter sker med anledning av anmälan. Vill anmälaren inte uppge sitt namn får uppgift om påstådd störning registreras om hyresvärden bedömer att det finns fog för anmälan. Om anteckningen om störning inte föranlett hyresvärden att vidta någon åtgärd för att få hyresförhållandet att upphöra, ska den som huvudregel raderas senast efter två år.

Dokumentationen av ett störningsärende ska avse händelseförlopp och iakttagelser. Den får inte innehålla personliga värderingar, ogrundade påståenden, kränkande eller diskriminerande omdömen eller formuleringar.

➤ *Särskilt om brottslig verksamhet*

Uppgifter om brottslig verksamhet får endast sparas under den tid som hyresvärden har möjlighet att agera alternativt måste agera.

➤ *Särskilt om andrahandsuthyrning, lägenhetsbyten och överlåtelse*

Hyresgästen har under vissa förutsättningar möjlighet att enligt hyreslagen hyra ut sin lägenhet i andra hand, byta lägenhet eller överlåta lägenheten om hyresvärden lämnar tillstånd. I så fall ska hyresgästen lämna in en ansökan till hyresvärden. Ansökningsförfarandet innebär att ytterligare personuppgifter än de som anges ovan måste behandlas. Den lagliga grunden för behandling är intresseavvägning och ändamålet är att behandla och ta ställning till ansökan. Hyresvärden tar också del av exempelvis en föreslagen andrahandshyresgästs eller bytesparts personuppgifter. Dessa

behandlas också under ansökningsförfarandet med stöd av en intresseavvägning. Om hyresvärden beviljar ansökan om lägenhetsbyte eller överlåtelse behandlas uppgifterna i enlighet med vad som angivits tidigare i dessa riktlinjer. De ytterligare personuppgifter som kan komma i fråga är:

Andrahandsuthyrning:

- › Skälen för ansökan
- › Hyresgästens kontaktuppgifter och adress under andrahandsuthyrningen
- › Uppgifter om föreslagen andrahands-hyresgäst (exempelvis namn, adress, övriga kontaktuppgifter, personnummer). Om fullmäktige finns, namn och kontaktuppgifter till denne
- › I övrigt de uppgifter som framgår av *avsnitt 2.2*

Lägenhetsbyte och överlåtelse:

- › Skälen för ansökan
- › Uppgifter om tillträdande hyresgäst (se *avsnitt 2.2*)

› *Radering under hyrestiden*

För att följa kravet på att personuppgifter ska vara relevanta i förhållande till ändamålet krävs att personuppgifter som blivit inaktuella eller på annat sätt inte är nödvändiga raderas. Även övriga personuppgifter som är oriktiga ska raderas eller rättas.

Uppgifter om exempelvis störningar eller andra liknande uppgifter avseende hyresgästens användning av lägenheten, som kan läggas till grund för hyresavtalets upphörande, kan uppfattas som integritetskränkande. Uppgifter om sådana förhållanden, som inte inom viss tid från det att den antecknades föranlett hyresvärden att vidta någon åtgärd för att få hyresförhållandet att upphöra, bör därför raderas. Som riktmärke bör gälla att sådana anteckningar i fastighetssystemet äldre än två år inte bör förekomma.

Kommunala bostadsföretag omfattas av tryckfrihetsförordningens bestämmelser om allmänna handlingar vilket innebär att sådana handlingar ska arkiveras och bevaras i enlighet med företagets dokumenthanteringsplan. I dokumentet anges när uppgifter i handlingar, eller hela handlingar som är allmänna, får raderas.

2.4. NÄR HYRESFÖRHÅLLET HAR UPPHÖRT

› *Ändamål och laglig grund*

När hyresgästen har flyttat kan personuppgifter användas för att bevaka kvarstående rättsliga anspråk, exempelvis fordringar, samt för bedömning om hyresgästen kan erbjudas nytt boende hos hyresvärden. Den lagliga grunden för behandling av personuppgifter är således fortfarande hyresavtalet i första hand. Vad gäller att behålla uppgifter för att hyresgästen ska erbjudas nytt boende åberopas intresseavvägning. Slutligen kan hyresvärden vara tvungen att spara vissa uppgifter för att kunna fullgöra rättsliga förpliktelser. Så är exempelvis fallet med bokföringsmaterial.

› *Vilka personuppgifter är relevanta att behålla?*

Huvudregeln är att personuppgifterna ska raderas när hyresförhållandet har upphört. Undantag får göras för exempelvis följande fall:

- › Alla uppgifter som behövs för bevakning av rättsliga anspråk som rör hyresavtalet – såsom avflyttningsprotokoll vid anspråk på grund av skador på lägenheten eller utestående fordringar grundade på hyresavtalet – får sparas i två år eller så länge som bokföringslagen anger.
- › Beträffande hyresgäst som sagts upp på grund av misskötsamhet får uppgift om namn, person-/samordningsnummer, hyresobjekt, avflyttningstidpunkt samt relevanta och adekvata uppgifter om avflyttningssorsak (utom uppgifter om lagöverträdelse), sparas i högst två år.
- › Namn, person-/samordningsnummer och avflyttningsdatum får sparas i högst två år för att förenkla hanteringen av återkommande hyresgäster.
- › Uppgifter som finns i bokföringsmaterial får sparas i sju år inklusive innevarande år.
- › Uppgifter som måste sparas på grund av andra lagkrav hänförliga till exempelvis fastighetsägaransvaret bör om möjligt avidentifieras.

För studentbostadsföretag gäller att dessa, utöver ovan angivna uppgifter, behöver spara uppgift om boendetid.

› *Information till tidigare hyresgäst*

I de fall hyresvärden sparar information om en tidigare hyresgäst, ska hyresgästen få information om vilka personuppgifter som sparas och för vilket ändamål. Denna informationsplikt kan uppfyllas redan då hyresförhållandet inleds. Se mer om information i *avsnitt 4*.



3. OM "MINA SIDOR" OCH KOMMUNIKATION I SOCIALA MEDIER

För att minska risken för integritetskränkningar via sociala medier ska hyresvärden vidta åtgärder i förebyggande syfte, exempelvis:

- › Informera om syftet med det sociala mediet och för vilka ändamål eventuella personuppgifter behandlas.
 - › Hur kommentarsfunktionen är tänkt att användas och vilka typer av kommentarer som inte får förekomma.
 - › Uppmana besökare att rapportera kränkande innehåll och ha rutiner för att hantera klagomål. Om det är lämpligt kan hyresvärden även hänvisa till det sociala mediets eller bloggverktygets egen klagomålsfunktion.
 - › Tydligt ange att det är hyresvärden som står bakom innehållet.
- › Ge instruktioner till de medarbetare som arbetar med sociala medier så att de vet hur de ska hantera informationen i egna och andras inlägg.

Om hyresgästen kan kommunicera med hyresvärden via internet, exempelvis genom inloggning på "Mina sidor" eller liknande, och det finns en möjlighet att denna kommunikation kan innefatta känsliga eller extra skyddsvärda personuppgifter, ska hyresvärden vidta proportionerliga och lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda uppgifterna, exempelvis kryptering eller inloggning med stark autentisering (till exempel e-legitimation eller engångslösenord).



4. INFORMATION TILL DEN REGISTRERADE

En **betydelsefull del** för skyddet av den enskildes integritet är att han eller hon känner till vilka uppgifter som behandlas. Den registrerade, en bostadssökande eller en hyresgäst, ska därför alltid informeras om vilken behandling som görs. Informationen ska lämnas självmant av hyresvärden och vara utformad på ett sätt som gör den lätt att förstå och den ska också vara lätt att hitta. Exempel på hur informationen kan utformas finns i *bilaga 1*. Exempel på hur en samtyckestext kan vara utformad finns i *bilaga 2*.

4.1. VAD INFORMATIONEN SKA INNEHÅLLA

Vilken information som ska lämnas till hyresgästerna beror på vilken typ av personuppgifter som behandlas.

Informationen till hyresgästen ska innehålla åtminstone följande uppgifter:

- › Hyresvärdens namn och kontaktuppgifter och, i förekommande fall, företrädare för hyresvärden, till exempel en förvaltare.

- › Kontaktuppgifter till hyresvärdens dataskyddsombud, om en sådan person är utsedd.
- › Ändamålen med behandlingen av personuppgifterna och den lagliga grunden för behandlingen.
- › Mottagarna eller de kategorier av mottagare som ska ta del av personuppgifterna, i tillämpliga fall.
- › Om det förekommer någon överföring av personuppgifterna till tredjeland och information om tillämpliga skyddsåtgärder. Det kan avse att personuppgifterna lagras hos ett personuppgiftsbiträde utanför EU/EES eller att personuppgifterna visserligen lagras inom EU/EES men att någon organisation utanför EU/EES har åtkomst till dem för exempelvis support, service, drift, underhåll, utveckling eller liknande.
- › Den period under vilken personuppgifterna kommer att lagras eller, om detta inte är möjligt, de kriterier som används för att fastställa raderingsfrist.
- › En förklaring till de berättigade intressen som eventuellt åberopas.

- › Rätten att när som helst återkalla ett samtycke.
- › Rätten att inge klagomål till Datainspektionen.
- › Varifrån personuppgifterna är hämtade, till exempel från allmänt tillgängliga källor, om de inte är hämtade från de registrerade själv.

Informationen ska lämnas om var och en av de behandlingar av personuppgifter som innefattar hyresgästen eller den bostadssökande. Det saknas skyldighet att upplysa om att uppgifter kan komma att lämnas ut enligt offentlighetsprincipen om organisationen är en myndighet/kommunalt bolag eller stiftelse. Inget hindrar att informationen även innehåller sådan uppgift.

Om reglerna om sekretess och tystnadsplikt skulle gälla även gentemot hyresgästen, begränsar det informationsplikten. Det är sällsynt inom bostadssektorn, men kan gälla exempelvis inledningsskedet av en brottsutredning.

4.2. HUR OCH NÄR INFORMATION KAN LÄMNAS

Hyresvärden ska ha en rutin för hur information om behandlingen av personuppgifter ska lämnas till den registrerade. Informationen bör lämnas skriftligen, och informationstexter ska ses över och revideras kontinuerligt.

Informationen om behandlingen av personuppgifter ska primärt lämnas till den som står för hyreskontraktet. Även personuppgifter för andra boende i fastigheten som barn, inneboende, andrahandshyresgäster och besökare kan bli behandlade. Ibland kan informationen behöva lämnas till förvaltare, god man, fullmäktig eller anhörig. För integritetskänsliga behandlingar, som till exempel när hyresvärden använder elektroniska nycklar utvidgas kretsen (se *avsnitt 5*).

Information kan lämnas som en bilaga till hyresavtalet eller via hyresvärdens hemsida. En hänvisning till hemsidan kan lämnas i avtal, i ansökningsformulär och liknande. Informationen ska vara lätt att hitta på hemsidan och hyresvärderna ska tillhandahålla papperskopior på informationen om en hyresgäst begär det. Om informationen ändras bör de boende uppmärksammas på det genom brev, anslag eller liknande. Det är möjligt att lämna informationen om att det har skett förändringar i hanteringen av personuppgifter på hyresavin eller på en anslagstavla i trapphuset eller på liknande ställen där alla hyresgäster passerar, och hänvisa till hemsidan eller hur man på annat sätt kan ta del av förändringarna.

Ansökningshandlingar avseende andrahandsuthyrning, lägenhetsbyte eller överlåtelse ska innehålla information om behandlingen av personuppgifter som ansökan leder till. Avseende behandling av bokningar av gemensamma utrymmen och faciliteter kan information lämnas i samband med inloggning i bokningssystemet.



5. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER VID ANVÄNDNING AV ELEKTRONISKA NYCKELSYSTEM

När ett elektroniskt nyckelsystem används medför det möjligheter att spara personuppgifter på flera sätt genom boknings- och passage-loggar. Övervakning och kartläggning av hur en person rör sig inom ett område anses kunna leda till integritetskränkningar. Det gäller särskilt när området är i och kring bostaden.

◊ *Ändamålet och laglig grund*

Ändamålet med behandlingen av personuppgifter är att underlätta hanteringen av nycklar för hyresgäster och bostadsföretag. Den lagliga grunden är dels att upprätthålla hyresavtalet så att hyresgästen får tillträde till lägenhet och gemensamma utrymmen, dels intresseavvägning. Några uppgifter behöver dock inte sparas för att upprätthålla hyresavtalet utan det är framförallt med stöd av intresseavvägning som uppgifter behandlas. Behandlingen av personuppgifter i ett elektroniskt nyckelsystem är nödvändig för att hyresgäster ska kunna boka tvättstuga och för att debitering ska kunna ske när en hyresgäst använt en bokningsbar lokal. I vissa fall kan inpasseringsloggar behöva sparas under en tid för att bostadsföretaget ska kunna utreda störningar med mera i boendet. I dessa fall är den lagliga grunden att styrka ett rättsligt anspråk med anledning av hyresavtalet, det vill säga att få störningen/-arna att upphöra.

Vilka personuppgifter är relevanta att registrera?

Med intresseavvägning som grund:

- ◊ Bokningslogg av tvättstuga, uppgifterna kan avidentifieras inom en vecka eller månadsvis om reglering av antalet bokningsbara tider baseras på månatlig användning.
- ◊ Bokningslogg av en festlokal eller dylikt. Uppgifterna kan sparas tills debitering skett och skulden är reglerad.
- ◊ Bokningslogg för att ta fram statistik över

hur tvättstugan eller festlokal eller andra gemensamma utrymmen som är bokningsbara används.

- ◊ Uppgift om längre lås- och dörröppningstider. Uppgift om orsak behöver dock inte behandlas.

För att kunna tillvarata rättsliga anspråk med anledning av hyresavtalet:

- ◊ Passageloggar i gemensamma utrymmen för att vidta åtgärder med anledning av störningar i boendet. Uppgifterna ska dock raderas efter maximalt två veckor om uppgifterna inte används.



Passageloggen kan alltså användas för att vidta åtgärder med anledning av störningar i boendet, men som regel inte för att tillvarata hyresgästernas intresse av sundhet, ordning och gott skick inom fastigheten. Det är inte tillåtet att använda elektroniska nyckelsystem för att spåra vem som har smutsat ner i tvättstugan eller för att kontrollera när hyresgäster kommer och går. Om en åklagare fattat beslut om att ta passageloggar i beslag ska hyresvärden lämna ut de som omfattas av beslutet.

Det ska framgå vilka personer som ska kunna ta del av passageloggarna och vid vilka tillfällen det ska vara tillåtet för dem att titta på informationen. Där ska det också framgå när uppgifter ska raderas.

◊ *Information som lämnas*

Information om hur personuppgifterna ur det elektroniska nyckelsystemet ska användas ska vara tydlig och lättillgänglig. Hyresgästen ska informeras när nycklarna lämnas ut men information bör även finnas tillgänglig på hemsida, i boendepärm eller dylikt under hyresförhållandet.

BILAGOR





BILAGA 1

INFORMATION

▶ INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Vi behandlar personuppgifter när du söker bostad, när du sedan blir kund hos oss och även en tid efter att din tid som kund hos oss har upphört. Din integritet är viktig för oss och vi vill därför att du läser vidare för att få veta mer.

En personuppgift är all slags information som kan kopplas till dig som person, till exempel namn, adress, kontaktuppgifter som telefonnummer och e-postadresser.

▶ PERSONUPPGIFTSANSVARIG

Bostadsföretaget [*Namn, adress, organisationsnummer*] är personuppgiftsansvarig för behandling av dina personuppgifter som vi gör själva eller annat företag gör på vårt uppdrag.

[Om tillämpligt: Vi har ett dataskyddsombud som kontrollerar att vi behandlar dina personuppgifter korrekt. [Kontaktuppgifter till eventuellt dataskyddsombud]]

▶ NÄR DU STÄLLER DIG I VÅR BOSTADSKÖ

(om företaget är anslutet till bostadsförmedling utgår nedanstående information)

Under kötiden samlar vi in och behandlar dina personuppgifter för att administrera din ansökan/intresseanmälan. Det gör vi för att vi har ett berättigat intresse av att behandla dina personuppgifter. Uppgifterna ligger kvar så länge du står i vår kö. Om du inte önskar stå kvar i kön kan du begära att vi rensar bort och raderar dina personuppgifter.

▶ NÄR DU ERBJUDS EN BOSTAD HOS OSS

När du blir erbjuden en bostad hos oss behöver vi behandla fler uppgifter om dig. Då behöver vi till exempel uppgifter om din ekonomi, om din anställning och hur du skött tidigare boenden och hyresinbetalningar. Det innebär att vi gör en kreditupplysning, hämtar uppgifter från inkassobolag och Kronofogdemyndigheten och behandlar anställningsintyg, andra intyg och uppgifter från referenspersoner du lämnar till oss. Om du har en förvaltare eller god man behöver vi behandla de uppgifterna. Om du erbjuds ett särskilt boende eller gruppboende kommer vi att hämta in beslut från socialnämnden. Om du erbjuds en studentbostad kommer vi att behandla antagningsbesked och kårmedlemskap eller andra intyg som styrker att du kommer att studera under hyrestiden.

Vi sparar dina uppgifter så länge de är relevanta och aktuella. Kreditupplysning, uppgifter från inkassobolag och myndigheter som vi samlat in för att godkänna dig som hyresgäst sparar vi inte. Om du blir nekad en lägenhet hos oss på grund av att vi inte kan godta dig som hyresgäst kommer vi dock att bevara dina personuppgifter i tre månader efter avslagsbeslutet.

Alternativt: Vi är ett kommunalt allmännyttigt bostadsföretag och omfattas av tryckfrihetsförordningens bestämmelser om allmänna handlingar. Det innebär att vi bevarar allmänna handlingar i vårt arkiv. Allmänna handlingar är handlingar som skickas in till oss eller handlingar vi själva upprättar, till exempel

hyresavtal, brev och intyg. Vi gallrar allmänna handlingar och uppgifter i handlingar enligt vår dokumenthanteringsplan.

► UNDER HYRESFÖRHÅLLET

När du blir kund hos oss och får ett hyresavtal behandlar vi dina personuppgifter för att kunna fullgöra och administrera våra skyldigheter som hyresvärd och avtalspart. Under hyresförhållandet behandlar vi till exempel dina personuppgifter när vi skickar ut hyresaviser och hanterar dina betalningar, när vi inhämtar uppgifter om förbrukning av el och/eller vatten/värme, när vi hyresförhandlar och när vi skickar information till dig som du behöver.

Vi kan också behöva uppdatera dina personuppgifter mot offentliga register för att säkerställa att de är korrekta. Om du bor i en studentbostad kommer vi till exempel att kontrollera att du studerar. Om du har skyddade personuppgifter kommer vi att hantera dina uppgifter enligt våra rutiner för sådana.

Vi behandlar också dina personuppgifter för att kunna tillhandahålla våra tjänster och service till dig samt för att marknadsföra oss och våra tjänster. Denna behandling är nödvändig för vårt berättigade intresse att utveckla, förbättra och sälja produkter och tjänster och behålla en god kundkontakt med dig. Dina personuppgifter kommer också att behandlas så att andra företag kan marknadsföra sina produkter som du kan ha nytta av i samband med hyresförhållandet. Sådan marknadsföring kan avse bredbandsbolag, försäkringsbolag och elbolag.

Vi behandlar också dina personuppgifter när det är nödvändigt för att tillvarata ett rättsligt anspråk. Det kan vi behöva göra om det till exempel förekommer störningar i boendet, sena eller uteblivna hyresbetalningar eller skador i lägenheten. Vi kan också behöva lämna ut dina personuppgifter till socialnämnden eller andra berörda myndigheter.

Vi kan komma att anlita personuppgiftsbiträde för behandling av dina personuppgifter. Det kan till exempel gälla en entreprenör som ska reparera något i din lägenhet ett företag som tillhandahåller bredband eller el, ett inkassoföretag eller ett företag som sköter våra

IT-system. Vi lämnar också ut dina personuppgifter när det följer av lag eller myndighetsbeslut. Om uppgifterna överförs till ett land utanför EU, säkerställer vi att sådan överföring är laglig.

Vi sparar dina personuppgifter under den tid de är relevanta. Ett borgensåtagande, beslut om förvaltare eller god man raderar vi två år efter åtagandets eller beslutet har upphört att gälla.

► NÄR HYRESFÖRHÅLLET ÄR SLUT

Vi kommer att gallra och rensa personuppgifter om dig när du flyttat från din lägenhet men vissa uppgifter måste vi spara i minst två år därefter som till exempel hyresavtalet, beslut från socialnämnd och studieintyg. Uppgifter om dig som finns i vårt bokföringsmaterial, till exempel betalningar, kommer vi att spara i sju år inklusive innevarande år.

Alternativt: Vi är ett kommunalt allmännyttigt bostadsföretag och omfattas av tryckfrihetsförordningens bestämmelser om allmänna handlingar. Det innebär att vi bevarar allmänna handlingar i vårt arkiv. Allmänna handlingar är handlingar som skickas in till oss eller handlingar vi själva upprättar, till exempel hyresavtal, brev och intyg. Vi gallrar allmänna handlingar och uppgifter enligt vår dokumenthanteringsplan.

► DINA RÄTTIGHETER

Om du inte vill att dina personuppgifter ska behandlas för marknadsföringsändamål kan du när som helst meddela oss detta.

Du har rätt att få information om vilka personuppgifter vi hanterar om dig, ett registerutdrag. Du har också rätt att få felaktiga uppgifter rättade. Du har också rätt att kräva att vi begränsar vår behandling av dina personuppgifter om du till exempel anser att de inte är korrekta. Du har rätt att få dina personuppgifter överförda till ett annat företag (dataportabilitet).

Du har också rätt att klaga på hur vi behandlar dina personuppgifter till oss och till tillsynsmyndigheten, Datainspektionen. Det kan du göra om du tycker att vi inte behandlar dina personuppgifter i enlighet med Dataskyddsförordningen.



BILAGA 2

SAMTYCKE

För att kunna erbjuda dig ett boende som passar dig behöver vi behandla personuppgifter om din hälsa *[eller angivande av annan känslig personuppgift som behöver behandlas]*.

Informationen samlas in av oss *[eller av ...] [uppge om uppgifterna kommer från annan än personuppgiftsansvarig, t.ex. kommunen]*. Det är vi *[bostadsföretaget, kontaktuppgifter, organisationsnummer] [eller ...]* som är personuppgiftsansvarig. Vi delar dina personuppgifter med *[uppge om ni har personuppgiftsbiträde]*.

Samtycket är giltigt tillsvidare. Du har rätt att när som helst ta tillbaka ditt samtycke. Detta gör du genom att meddela oss. Men om du återkallar ditt samtycke påverkar det inte vår behandling av dina uppgifter innan du återkallade det.

Du har rätt att kontakta oss för att få information om vilka uppgifter som behandlas om dig eller för att begära rättelse, överföring, radering eller begränsning av dina personuppgifter. Du har även rätt att inge klagomål till tillsynsmyndigheten Datainspektionen om du tycker att vi behandlar dina personuppgifter på ett felaktigt sätt.

Jag samtycker till ovanstående.

.....
Underskrift

.....
Namnförtydligande

.....
Ort och datum

