

ÖPPET BREV TILL VICTORIAHEMS DANIEL MATSSON: SLUTA SPRIDA LÖGNER OM HYRESGÄSTERNA OCH VÅR ORGANISATION!

Vi har uppmärksammat att du i egenskap av regionchef har börjat tillskriva Hyresnämnden i enskilda ärenden. Genom dina brev sprider du en rad felaktiga påståenden om situationen i Husby i allmänhet och vår organisation.

I breven börjar du med att presentera Victoriahem (f.d. Hembla/Victoria park) som ett väletablerat och stort bolag men du skriver inget om Victoriahem är med på Hem & Hyras lista över Sveriges värsta hyresvärdar 2023 (1). Ni var även med på listan 2021 (2).

Du skriver om att ni jobbar med en *“decentraliserad organisation”* för *“ökad tillgänglighet och bättre service till hyresgästerna”*. I en omfattande undersökning av hyresgästernas åsikter om hyresvärdar gjord av Hyresgästföreningen 2021 konstaterar de: *“Bland de tio stora fastighetsägare som fick allra lägst sammanfattande betyg återfinns sex av Hemblas och Victoria Parks dotterbolag.”* De skriver vidare: *“Särskilt dåliga omdömen får de för inflytande, reparationer och underhåll, enligt en stor enkätundersökning.”* När det gäller tillgängligheten så är kontoret i Husby öppet för besök måndagar 16-18 och torsdagar 9-11. Detta är inte ökning utan minskning från tidigare år.

Vad du lyfter fram i din text är att ni under 2022 vann *“kundnöjdhetspriset Kundkristallen från AktivBo efter att bolaget har gjort störst lyft i serviceindex”*. På er hemsida beskriver ni AktivBo som *“Vårt undersökningsföretag”* (3). Ert eget undersökningsföretag presenterar alltså att ni 2022 gjort *“störst lyft”* året, efter att en omfattande undersökning visat att ni har bland de sämsta resultaten i landet. *“Störst lyft”* kan ju t.ex. betyda att förändringen är 0,1 % om de andras resultat försämras eller står stilla. Relativa begrepp och tal riskerar att bli missvisande speciellt eftersom AktivBo inte heller presenterar någon beskrivning av metod eller inhämtad data. Vad anses vara ett *“lyft”* och vilken data som har använts? Vilket urval av hyresgäster ligger till grund för denna generalisering? Hur många har ni skickat till och hur många har svarat? Vilka har ni skickat till? Vad var det för frågor? Inga hyresgäster som vi har pratat med har fått möjlighet att delta i undersökningen och vi överväger därför att göra en egen undersökning som vi kommer att publicera.

Du beskriver att ni genomför *“totalrenoveringar”* till *“modern standard”* vilket kan ge en felaktig bild av vilka åtgärder som faktiskt genomförs. Någon egentligt stambyte görs inte och vattenskador uppstår ofta i husen. Dessa *“totalrenoveringar”* är oftast inte efterfrågade eller uppskattade av hyresgästerna i området. Renoveringarna är inte anpassade efter hyresgästernas behov i området. Dessa *“totalrenoveringar”* brukar benämnas som lyxrenoveringar av hyresgästerna och hyrorna som sätts efter renoveringarna är alldeles för höga för hyresgästerna. Hyresgästerna rapporterar om att materialet som används är av mycket låg kvalitet och att saker ofta ramlar sönder efter kort tid. Soprum, tvättstugor, trapphus, tillhörande garage och kvartersgårdar är förfallna och renoveras inte eftersom det knappast påverkar hyresnivåerna. Stora problem med städning av trapphus samt sophantering är några exempel på vad hyresgästerna upplever.

Du skriver för övrigt att besiktningar av lägenheter genomförs när personal *“konstaterar behov”* av renovering. Hyresgästerna rapporterar att besiktningar sker *endast* i vissa fall när hyresgästen själv uttryckligen begärt det. Detta anser hyresgästerna är ett förkastligt

förfarande särskilt som hyresvärden inte informerar om möjligheten till besiktning. Hyresgästerna beskriver även att hyresvärden i samband med besiktningarna säger att normalt slitage inte ger rätt till underhåll oavsett hur stort slitaget är efter decennier utan underhåll. När det gäller badrum etc så försöker hyresvärden undgå kostnaden för sitt underhållsansvar genom att pressa hyresgästerna (*“annars blir det inga åtgärder alls”*) att skriva på särskilda *“badrumsavtal”* som genererar en avsevärd hyreshöjning.

Du påstår även att representanter från Hyresgästföreningen deltar vid besiktningar. Samtliga hyresgäster vi har varit i kontakt med rapporterar att ingen representant från Hyresgästföreningen deltagit på någon av dem besiktningar som gjorts hemma hos dem. Antingen sprider ni medvetet osanningar eller så är ni inte medvetna om att era områdeskontor inte följer era rutiner. Båda alternativen är lika oroväckande.

I ett stycke i ditt brev försöker du låta påskina att det oftast egentligen inte finns några problem i lägenheterna som ger anledning till att starta ett ärende i hyresnämnden. Det är bara Ort till ort som genomför *“aktioner”*. Faktum är att hyresgäster i Husby under många år uttryckt ett enormt missnöje kring situationen med Victoriahem och dess många föregångare sedan Svenska bostäder sålde husen på 90-talet. Frustrationen kommer ur vad som upplevs som maktmissbruk och hyresvärdens ständiga strävan att undgå sitt lagstadgade underhållsansvar m.m. Föreningen har etablerat sig i Husby av den enkla anledningen att de lokala hyresgästerna har gått ihop för att motverka hyresvärdens lagstridiga agerande och missbruket av bruksvärdessystemet. Inga av åtgärdsföreläggande är initierade av Ort till Ort. Vad Ort till ort gör är att informera om möjligheten att få hjälp av hyresnämnden ifall hyresvärden inte åtgärdar fel och brister efter felanmälan.

Påståendet att de *“allra flesta ansökningar om åtgärdsföreläggande från hyresgäster i Husby föregås inte av någon felanmälan hos hyresvärden”* är en grov osanning som bolagets representanter ständigt har på tungan (särskilt på hyresnämndens sammanträden). Hyresgästerna rapporterar att de ringer in felanmälingar eller anmäler via internet med att de inte får hjälp eller ens svar. Ärenden registreras ofta som *“avslutade”* utan att hyresgästen kontaktats och i de fall hembesök görs så görs ofta absoluta minimum vilket inte leder till någon egentlig lösning. I många fall får hyresgästerna höra att de *“måste betala själv”* trots att reparationen av felet uppenbart ingår i hyresvärdens underhållsansvar. Hyresgästerna har även märkt att samtliga felanmälingar försvinner vid ägarbyte. Vid flertal tillfällen har områdeskontoret i Husby kommunicerat till hyresgästerna att i och med att de har en ny databas och nya system så *“syns inga ärenden från tidigare år”*.

Du kräver i ditt brev att hyresnämnden att först ska säkerställa att en felanmälan gjorts av hyresgästen innan de handlägger ärendet. Detta är verkligen ett slugt upplägg i en situation där Victoriahem ofta inte ens registrerar de felanmälingar som görs t.ex. via telefon vilket gör att hyresgästen omöjligt kan bevisa att en felanmäling har gjorts. Kravet uttrycker också en nedlåtande syn på hyresgästerna. Tror Daniel Matsson att hyresgästerna är så initiativlösa att de inte i första hand lyfter luren och ringer till hyresvärden om det är något fel i lägenheten? Istället sitter de alltså och väntar på att Ort till ort ska knacka på dörren så att de kan få tips om att sätta igång ett ärende i hyresnämnden? Hyresgästernas bild av läget är att Victoriahem inte alls önskar få kännedom om fel och brister och att de alltid får skälig tid att göra något åt saken innan något ärende startas i hyresnämnden.

Med detta brev vill säga att Victoriahem är en typ av hyresvärd som inte kan tillåtas existera på svensk bostadsmarknad. För några år sedan visade en undersökning (4) att Victoriahem (f.d Hembla) la mindre i hälften i underhåll per lägenhet jämför med Svenska bostäder. Detta får fruktansvärda konsekvenser för hyresgästerna som tvingas leva i vanvårdade lägenheter och i hus som förfaller.

/ Styrelsen för Ort till ort i Husby - en förening för hyresgäster

1

<https://www.hemhyra.se/reportage/ockerhyror-stamningar-och-dodsfallor-till-lagenheter-har-ar-landets-20-varsta-vardar/>

2 <https://www.hemhyra.se/nyheter/de-ar-de-varsta-vardarna-2021/>

3 <https://www.victoriahem.se/for-hyresgaster/kundundersokning/>

4 <https://www.dagensarena.se/essa/myten-om-den-langsiktiga-privata-hyresvarden/>