

En effet, l'agent immobilier doit contacter les 4 vendeurs et cela prend du temps et le compromis de vente tarde à venir.

Tout ce dont dispose Mme H. est une reconnaissance de visite, mais aux dires de la négociatrice, l'affaire est bien engagée.

Par acquis de conscience, Mme H. demande à voir le grenier de la maison et un rendez-vous est pris avec un charpentier à qui l'agence a confié les clés du bien.

Lors de cette visite, l'artisan demande à Mme H, 700 € pour effectuer quelques réparations urgentes.

Mme H., persuadée que cet engagement financier lui vaudrait à coup sûr d'acquérir la maison, verse en liquide et sans devis les 700 € !

Or, quelques jours plus tard, elle apprend que finalement, la maison « lui passe sous le nez » et que c'est un voisin, notaire de son état, qui l'a achetée en s'adressant directement au vendeur !

Vous comprendrez la déception de Mme H. qui s'estime lésée à plus d'un titre : non seulement elle perd cette maison sur laquelle elle fondait des espoirs, mais aussi 700 € car elle se retourne vers l'agence qui dit ne pas être au courant de cette transaction. En effet, interrogée, l'agence déclare même qu'elle a été flouée dans l'histoire puisqu'elle perd sa commission.

Evidemment nous nous adressons d'abord à l'agence au nom de l'UFC-Que Choisir. Notre courrier met en évidence la notion de confiance réciproque qui doit s'établir entre l'agence et ses clients. C'est d'ailleurs sur la base de cette confiance que Mme H. verse, sans doute imprudemment, 700 € au charpentier qu'elle imagine missionné par l'agence puisqu'il dispose des clés de la maison.

Le 9 février 2022, nous écrivons à l'agence « *il est possible qu'il y ait eu légèreté de la part de Mme H., mais la confiance dans les rapports entre une agence et sa cliente est un élément que vous ne nierez pas et Mme H. n'est pas loin de penser dans cette affaire que sa confiance a été abusée* ».

Contact est pris également avec la maison mère de l'agence.

Mais aujourd'hui, bonne nouvelle ! Nous venons d'apprendre que l'agence accepte de rembourser à notre adhérente, les 700 € qu'elle avait payés au charpentier !