

Michel Giacomazzi
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

UFC-Que Choisir
11, rue Guénot
75555 Paris cedex 11

Le 26 mars 2010

Objet : Témoignage à propos d'une vente immobilière

Madame, Monsieur,

Dans le numéro de septembre 2007 de « Que choisir », vous faisiez état des pratiques souvent douteuses des agences immobilières.

L'expérience que je viens de vivre, et que je raconte dans les pages suivantes, laisse à penser que pour l'agent immobilier c'est « une commission le plus tôt possible, peu importe les moyens » ... avec la complicité du notaire dans ce cas.

Veillez croire, Madame, Monsieur, à mes sentiments les meilleurs.

1. SCÉNARIO

En 2009, souhaitant profiter de ma récente retraite pour aller habiter dans une autre région, j'opte pour le scénario suivant :

1. Vente de l'appartement que j'occupe, et dont je suis propriétaire, à Houilles (Yvelines)
2. Dès que je suis certain que la vente se fera (levée de la condition suspensive de la part des acquéreurs), recherche d'un logement provisoire en location à Amboise (Indre et Loire) puis d'un déménageur.
3. Une fois déménagé, recherche puis achat d'un logement définitif dans la région et nouveau déménagement.

Dans ce scénario, le délai critique se situe entre la levée de la condition suspensive et le 1^{er} déménagement ; il est en effet conseillé un peu partout (notamment dans « Que choisir argent » d'avril 2005) de contacter les entreprises de déménagement au moins 1 mois avant la date prévue.

2. VENTE IMMOBILIÈRE

2.1. Mise en vente

Le 3 septembre 2009, je fais paraître dans « Particulier à particulier » une annonce pour la mise en vente de mon appartement.

L'annonce qui paraît dans le journal et sur internet mentionne « Agences s'abstenir ». Cette précision est sans aucun effet, puisque dès 8 h le 1^{er} jour de la parution, une agence m'appelle pour me « proposer ses services ». Sans avoir fait un décompte rigoureux, c'est environ une vingtaine d'agents immobiliers qui m'ont contacté, souvent en insistant, parfois même en répondant agressivement à mon refus poli.

J'ai fini (à tort) par céder.

Tout d'abord en accordant un « mandat semi-exclusif » (pas d'autre agence, mais possibilité de vendre par moi-même) à l'agence AFR de Houilles jusqu'au 3 octobre. À noter que le mandat ne comportait pas de coupon de rétractation, ce qui est pourtant obligatoire lorsqu'il est signé hors de l'agence.

Pour faire les choses dans les formes, je mets fin au mandat par lettre recommandée envoyée le 18 septembre (délai de prévenance de 15 jours).

Mi-octobre, cet agent m'appelle tout de même pour des visites. Lorsque je lui rappelle que son mandat a expiré, il m'affirme avec aplomb qu'un mandat semi-exclusif se transforme automatiquement en mandat non exclusif ! Là, c'était un peu trop « gros » pour que je cède.

Le 30 septembre, l'agence « La Résidence » de Houilles me re-contacte et nous signons à mon domicile un mandat non exclusif qui débute le 5 octobre (après la semi-exclusivité d'AFR). L'agent fait quelques photos.

Le vendredi 2 octobre, comme chaque semaine pendant cette période, j'examine sur internet les annonces de ventes d'appartements similaires au mien, afin de m'assurer que le prix demandé est toujours « dans la bonne fourchette ».

Et je constate que « La Résidence » a déjà publié une annonce concernant mon appartement, alors que le mandat ne débute que le lundi suivant. Les photos qui illustrent l'annonce ont manifestement été prises avec un objectif très grand angle, car les pièces paraissent 2 fois plus grandes qu'elles ne sont en réalité. L'annonce mentionne un interphone ... alors qu'il n'y en a pas ; d'autres escaliers dans la copropriété en ont, mais pas celui-ci.

Pris d'un doute, je vérifie que le mandat débute bien le 5 octobre, ce qui est le cas, mais je vois aussi que celui-ci a été signé « à l'agence » (mention manuscrite). J'essaie de me remémorer la « scène » quand ce mandat a été signé : j'ai d'abord signé, puis l'agent immobilier ; j'aurais certainement remarqué cette mention (juste au-dessus de ma signature) si elle avait été présente avant que je signe ...
J'ai mis fin à ce mandat par lettre recommandée.

J'ai finalement signé 2 mandats : l'un avec l'agence Opimmo (Le Vésinet), l'autre avec l'agence Baës (Houilles) ; aucun ne comportait de coupon de rétractation, pourtant obligatoire en cas de signature hors de l'agence. Les 2 mandats étaient conclus pour se terminer au plus tard fin novembre ; si je n'avais pas vendu à cette date, je ne souhaitais pas reprendre avant fin 2010.

2.2. Première vente qui échoue

Le 9 octobre, l'agent immobilier de l'agence Baës m'apporte une « lettre-proposition d'achat ». Les acquéreurs potentiels ont effectué 3 visites ; le prix proposé me convient. Après avoir demandé à l'agent immobilier des informations sur les moyens de financement des acquéreurs, je donne mon accord. Il est convenu le jour même que la signature du compromis aura lieu le mercredi soir suivant (13 octobre). Mais 3 heures avant le rendez-vous, l'agent immobilier m'appelle pour me dire que la vente ne se fera pas : les parents d'un des acquéreurs devaient apporter leur caution, ce qui aurait provoqué un drame familial et l'abandon de cette acquisition. Possible ... mais la suite des événements a créé le doute dans mon esprit.

2.3. Signature du compromis

Le 31 octobre, j'accepte une offre d'achat présentée par l'agence Baës avec d'autres acquéreurs.

Concernant les conditions de financement, l'agent immobilier m'indique notamment que l'apport personnel des acquéreurs sera de 16.000 €.

La signature du compromis est prévue pour le 3 novembre au soir.

Le 3 novembre 2009 dans l'après-midi, au cours d'un appel téléphonique que j'ai initié, l'agent immobilier mentionne furtivement un apport personnel de 12.000 €, ce qui couvre tout juste les frais de notaire. Apparemment il ne lui a pas semblé utile de me signaler ce changement dès qu'il en a eu connaissance.

Après divers échanges, notamment la fourniture par l'agent immobilier d'une simulation de prêt faite par un courtier, j'accepte ce changement.

Au moment de la signature du compromis, je rappelle mon « scénario » qui implique que **la levée de la clause suspensive est le point de départ de mes démarches**. Je demande si le délai entre le compromis et la signature définitive pourrait être rallongé d'une semaine par rapport aux 3 mois habituels, ce qui est accepté sans la moindre réticence par les acquéreurs.

Le compromis prévoit un délai de réalisation de la condition suspensive d'obtention des prêts se terminant le **18 décembre 2009** et une date de signature définitive le **12 février 2010**.

Je fournis aux acquéreurs mes coordonnées (téléphone et courriel) pour le cas où ils souhaiteraient venir visiter à nouveau, relever des mesures pour leur mobilier, régler la continuité du contrat EDF, ...

2.4. Dernier contact avant le silence

Je revois l'agent immobilier le 26 novembre ; il accompagne le diagnostiqueur mandaté pour le prêt à taux zéro des acquéreurs.

L'agent immobilier m'indique que les demandes de prêt ont été effectuées et « sont en bonne voie ». Il insiste pour que j'engage mes démarches de déménagement avant l'accord pour le prêt « qui sera obtenu sans difficulté », laissant clairement entendre que je suis d'une prudence excessive.

Je n'ai pas de raison de douter de l'avancement du dossier de prêt à ce moment là, mais je ne veux pas m'engager sur une location et un déménagement qui rendraient ma situation très délicate si la vente ne se faisait finalement pas.

2.5. Période de silence et d'inertie

Le 10 décembre, l'échéance pour la levée de la clause suspensive étant proche, je demande par courriel à la clerc de notaire chargée du dossier de me prévenir dès que l'accord de prêt sera reçu, afin de gagner éventuellement quelques jours pour mes démarches. Elle me répond avoir un accord de principe de la banque « mais ce n'est qu'un accord de principe » (sic).

Après m'être renseigné, il s'avère qu'un « accord de principe » n'a qu'une valeur indicative, qui ne préjuge en rien de la réponse de l'organisme prêteur. Je considère donc que j'ai un indice positif, mais aucun engagement.

Le 18 décembre au matin (jour de l'échéance) , n'ayant eu aucune information de qui que ce soit, je contacte la clerc de notaire par courriel afin de m'assurer que l'accord de prêt n'est pas arrivé.

Je contacte ensuite l'agent immobilier, qui « va se renseigner auprès des acquéreurs » (quel suivi de ses dossiers !).

Selon lui, le prêt serait accepté, mais la banque aurait « oublié de débloquent son impression sur la plate-forme d'impression ». Si l'explication ne me paraît guère convaincante, je pense à ce moment là qu'il y a seulement eu du laxisme dans le suivi du dossier, par les acquéreurs, l'agent immobilier, le courtier, l'organisme prêteur ... ou plusieurs de ces acteurs.

Par défaut, la clause suspensive n'étant pas levée, la vente devrait être automatiquement annulée.

J'énonce donc à l'agent immobilier l'alternative : soit la vente est annulée, soit on prolonge le délai pour l'obtention du prêt, mais dans ce cas je demande à reporter d'autant la date de la signature définitive, afin de conserver le même délai pour mes démarches.

L'agent immobilier contacte à nouveau les acquéreurs, et il est convenu un report de 2 semaines. Pour des raisons de disponibilités, l'avenant est signé sans que je rencontre les acquéreurs, l'agent immobilier s'étant chargé de le faire signer par les 2 parties.

Mais l'avenant ne modifie que la date de signature, pas la date limite d'obtention du prêt, ce qui pourtant serait une protection pour les acquéreurs. L'agent immobilier à qui j'en fait la remarque, me dit qu'il « veut bien modifier la date de fin de suspension pour le prêt si je le demande ». Puisque cette clause serait dans le seul intérêt des acquéreurs et que eux ne l'ont pas réclamée, je ne demande pas de changement, d'autant que cela pourrait introduire un retard.

L'agent immobilier insiste de nouveau (lourdement) pour que j'engage mes démarches de déménagement, puisque « il n'y a pas de souci pour le prêt, et au pire vous récupérerez les 10 % » (indemnité en cas de laxisme dans la recherche du prêt par les acquéreurs). Cette dernière remarque me paraît choquante (je pense ironiquement « sympa pour les acquéreurs ! »).

La nouvelle limite (non écrite) pour la levée de la clause suspensive est donc le 2 janvier 2010, et la date de la signature fixée (par avenant) au 26 février.

Le 30 décembre, n'ayant aucune information de qui que ce soit, je soupçonne une manœuvre, dont je ne vois pas bien l'objet, de la part de l'agent immobilier. Je

voudrais pouvoir parler avec les acquéreurs « en direct », afin de savoir ce qu'il en est réellement (ils m'avaient semblés être des personnes honnêtes ... ceci étant subjectif), mais ils ne m'ont jamais fourni leurs coordonnées. Je trouve un numéro de téléphone dans l'annuaire, mais qui répond systématiquement « occupé » bien que j'aie effectué de nombreuses tentatives les 30 et 31 décembre.

Le samedi 2 janvier 2010, toujours aucune nouvelle de qui que ce soit. Je considère donc que la vente est définitivement annulée et qu'il me faut maintenant récupérer les documents fournis au notaire, mais je veux aussi savoir ce qui s'est passé.

Le lundi 4 janvier j'envoie un courriel à la clerc (lu le mardi 5 pour cause de week-end prolongé) en demandant comment procéder pour récupérer mes documents, la vente étant de fait annulée.

N'ayant aucune réponse, je téléphone à l'étude notariale le mercredi 6 au matin ; le secrétariat me répond que la clerc va me rappeler après avoir regardé mon dossier. C'est l'agent immobilier qui m'appelle 10 mn après « pour faire un peu le point », prétendant ignorer mon contact avec la clerc. Son propos reste le même : le prêt est accordé, mais son impression est bloquée sur la plate-forme (depuis plus de 2 semaines !), la vente va se faire, je peux déménager dès maintenant, et au pire je récupérerai les 10%.

Après avoir longuement tourné en rond, je répond un peu sèchement qu'en l'absence de fait nouveau dans la journée, je considérerai la vente comme annulée.

Le mercredi soir, n'ayant eu aucune réponse de la clerc, je rappelle l'étude notariale : le secrétariat me répond (avec agacement) que c'est M^e Catrou qui me rappellera ce soir ou demain.

Le jeudi 7 janvier, toujours sans aucune nouvelle de qui que ce soit, j'envoie 2 lettres recommandées (l'une au notaire, l'autre à l'agent immobilier) pour demander la restitution des documents m'appartenant et les justificatifs de demande de prêts dans un délai de 8 jours.

Le vendredi 8 janvier au soir, le notaire m'appelle car il a reçu ma lettre. Il me dit que les acquéreurs ont d'abord fait appel à un courtier, qui ne leur a pas trouvé de prêt, puis ont fait appel à la Société Générale. Il m'indique qu'il est en possession d'une télécopie en provenance de la banque, indiquant que le prêt a été accordé et l'offre postée.

J'accepte d'attendre jusqu'au mardi soir suivant, à condition que :

- Le notaire me transmette par courriel le soir même une copie de cette télécopie
- On me transmette le mardi soir au plus tard l'engagement écrit de la part des acquéreurs de lever la condition suspensive du prêt

Le notaire mentionne aussi que « de toute façon, au pire vous récupèrerez les 10% » ... ce que je trouve encore plus choquant de la part d'un notaire.

Il me promet de m'envoyer la télécopie de la banque juste après avoir raccroché.

Le samedi 9 janvier au matin, agacé de n'avoir rien reçu, j'envoie un courriel à la fois au notaire et à l'agent immobilier pour leur signifier que la 1^{ère} des 2 conditions n'étant pas réalisée, l'annulation de la vente se poursuit. La goutte d'eau avait fait déborder le vase ...

Le lundi 11 janvier, la clerc de notaire me transmet la copie de la télécopie envoyée par la banque.

Ceci me permet de constater qu'elle avait initialement été adressée à l'agent immobilier ... qui n'a pas estimé utile de me la transmettre.

Le mardi 19 janvier, n'ayant aucune nouvelle de qui que ce soit, et le délai de 8 jours que j'avais fixé dans ma lettre recommandée étant expiré, j'envoie une nouvelle lettre recommandée à l'agent immobilier et au notaire les menaçant de poursuites s'ils ne m'envoient pas les documents demandés, car cela m'empêche de remettre mon appartement en vente (même si en réalité je ne comptais le faire que plus tard : je veux tourner cette page au plus vite).

Le mercredi 20 janvier, la clerc de notaire m'appelle suite à ma lettre recommandée. Elle me dit avoir envoyé une copie de l'offre de prêt accompagnée d'une levée de la clause suspensive une semaine plus tôt par courriel ... mais je ne l'ai jamais reçue. Nous prenons rendez-vous pour l'après-midi afin de clarifier la situation.

Remarque : En supposant que ce courriel ait bien été envoyé, je trouve pour le moins désinvolte qu'on ne s'assure pas que le destinataire l'a bien reçu et en a pris connaissance, surtout en l'absence de réaction après quelques jours, vu son aspect critique dans la situation.

Je rencontre donc la clerc l'après-midi, qui me remet une copie de l'offre de prêt, de la levée de la clause suspensive et du courriel qu'elle a envoyé.

Je remarque tout de suite que la levée de la clause suspensive n'est signée que par l'un des 2 acquéreurs ; comme ils ne sont ni mariés ni pacsés, il faut les 2 signatures pour que le document soit valide, ce dont convient la clerc. Il me semble que ce devrait être une vérification élémentaire pour un notaire, dont le rôle essentiel est d' « assurer la régularité de la vente ».

Je pose quelques questions à propos de l'offre de prêt, auxquelles il m'est répondu aussitôt.

Je mets 2 conditions pour poursuivre la vente :

- que la levée de la clause suspensive soit signée des 2 acquéreurs
- qu'on décale à nouveau par avenant la signature.

Compte-tenu du nouveau décalage dans l'obtention du prêt, la signature devrait être reportée au 19 mars, mais je veux bien ramener au 12 car il n'y a pas de période de fêtes comme initialement et cela me laisse normalement assez de temps pour trouver un logement et préparer le déménagement.

Le jeudi 21 janvier, la clerc m'envoie par courriel la levée de la clause suspensive signée des 2 acquéreurs, et m'appelle pour me proposer un rendez-vous le lendemain avec le notaire afin de « proroger la date de signature » (sic, selon son courriel de confirmation).

Nous prenons donc rendez-vous avec le notaire pour le lendemain soir.

2.6. Réunion piège surréaliste

Le vendredi 22 janvier, je me rend donc à l'étude notariale. Puisque l'objectif annoncé est d'entériner par avenant un report de la signature, je pense que la réunion devrait être courte.

Mais l'objectif réel s'avèrera bien différent de celui annoncé.

En arrivant un peu avant l'heure du rendez-vous, la personne de l'accueil me signale que le responsable de l'agence immobilière est déjà arrivé. Je ne vois pas la nécessité de sa présence, mais n'y voit pas d'inconvénient ... je comprendrai un peu plus tard.

Les acquéreurs arrivent ; ils sont très froids à mon égard, ce dont je ne vois pas la raison ... là aussi je comprendrai pourquoi un peu après.

Le notaire arrive enfin ... et la réunion commence.

Alors qu'il m'avait été annoncé qu'on allait entériner par écrit la nouvelle date de signature, il s'agit au contraire de maintenir la date du 26 février.

Et je suis carrément agressé verbalement avec des « arguments » assez surréalistes. Je ne les ai pas tous retenus, car c'était un véritable « tir nourri ».

Du responsable de l'agence immobilière :

- Les acquéreurs ont versé 900 € à un courtier qui ne leur a pas trouvé de prêt et devront payer des frais de dossier à une banque.
C'est regrettable, mais en quoi ais-je quelque chose à y voir ? Et n'aurait-on pas pu me prévenir de cet incident ?

- Les acquéreurs ne sont plus en location, mais vivent chez les parents de la femme, ce qui est pénible.

Je le conçois, mais vu que la date initiale de signature était fixée au 12 février et qu'on est le 22 janvier, c'est un choix qu'ils ont fait. Et toujours : en quoi ais-je quelque chose à y voir ?

- Les acquéreurs sont des « petits jeunes » et c'est dur pour eux
C'est probable, mais est-ce ma faute ? ... et je suis passé par là aussi.

Et quand je dis que l'agent immobilier ne m'a jamais informé des difficultés pour le prêt mais au contraire a fait le silence, qu'on aurait probablement pu trouver une solution en en parlant :

- L'agent immobilier a perdu son père et est très affecté
C'est possible, mais est-ce ma faute ?

Du notaire :

- J'ai signé le 18 décembre un avenant indiquant le 26 février, je dois donc m'y tenir.
Je répond évidemment que cette date supposait que la levée de la clause suspensive se ferait avant le 2 janvier, mais que puisque c'est arrivé plus tard, il faut décaler d'autant. C'est totalement ignoré ...

- Il faudrait que je « fasse un effort »

J'ai déjà réduit spontanément le délai d'une semaine ; je ne peux pas faire mieux et je ne suis pas responsable du décalage.

- J'ai bien reçu la copie du fax de la banque, et cela aurait dû me suffire

Non, ça ne me suffisait pas. D'abord, c'est la levée de la part des acquéreurs qui fait foi ; avoir une offre ne veut pas dire qu'on va l'accepter. Ensuite, l'offre peut elle-même être soumise à une clause suspensive (l'obtention de l'assurance, par exemple), donc n'être valable que « sous condition », ou ne pas couvrir la totalité de l'achat ... or je ne voulais pas déménager avant d'être sûr que la vente se ferait. Un notaire, compte-tenu de son rôle, est censé comprendre cela.

- J'ai fait perdre une semaine, car il est impossible que je n'aie pas reçu le courriel accompagné de l'offre ; il est impossible qu'un courriel se perde. Le notaire m'accuse carrément de mentir.

Je ne sais pas quoi répondre à une telle mauvaise foi ; je comprends qu'il ne peut pas y avoir d'échange raisonnable. J'en reste donc à maintenir que je n'accepterai aucune signature avant le 12 mars.

Le notaire évoque la menace d'un commandement d'huissier pour me faire partir le 26 février.

On tourne encore en rond un moment sur les mêmes « arguments », dans une ambiance extrêmement tendue.

Finalement nous signons un avenant **proposé par le notaire** où :

- La signature est fixée au 25 février
- Je peux occuper l'appartement jusqu'au 12 mars ; après j'aurai à payer des pénalités, garanties par une somme de 50.000 € séquestrée chez le notaire à partir de la signature.

Ce n'est qu'en rentrant chez moi qu'il m'est apparu que l'avenant signé ne présentait aucun intérêt pour les acquéreurs, mais qu'il permettait à l'agent immobilier d'encaisser sa commission plus tôt ... ce qui était probablement le but recherché ... avec la complicité du notaire.

La suite de la vente s'est déroulée normalement et est allée à son terme.

2.7. Avis personnel

2.7.1. A propos des agences immobilières

Je crois que si on occupe le logement à vendre et qu'on dispose du temps nécessaire, il est largement préférable de vendre par soi-même, sans passer par une agence immobilière.

L'agent immobilier peut faire gagner un peu de temps :

- car on n'a pas à répondre à de nombreux appels téléphoniques
- car il peut en principe mieux filtrer les « faux acheteurs » et éviter des visites inutiles

C'est tout de même à tempérer, car les agences peuvent aussi faire visiter votre logement pour valoriser (par comparaison) la visite suivante.

Mais passer par un agent immobilier présente des inconvénients :

- On vendra bien sûr moins cher, la commission de l'agence faisant partie du prix total payé par l'acquéreur
- L'information entre acquéreur et vendeur transitant par l'agent immobilier, elle peut être déformée ... involontairement ou volontairement
- Il est plus difficile de maîtriser le planning des visites.

Certains visiteurs respectent mal les heures de visite convenues, mais certains agents immobiliers sont aussi peu ponctuels ... ce qui accentue la difficulté à gérer l'enchaînement des visites certains jours.

2.7.2. A propos des notaires

Au vu de mon expérience, je conseillerai de choisir un notaire « à soi » si on passe par une agence, ce qui ne coûte pas plus cher (les frais sont alors partagés entre les 2 notaires).

Par la nature de leur métier, le notaire et l'agent immobilier sont amenés à travailler fréquemment ensemble. Qu'ils entretiennent de bonnes relations professionnelles est une bonne chose ... sauf quand ces bonnes relations conduisent à ne défendre que leurs intérêts, au détriment de ceux des vendeurs et des acquéreurs.