

В начале февраля месяца мы наконец-то нашли покупателя нашей квартиры – семейная пара из другого города. К сожалению, их угораздило обратиться в агенство «Квартирник», а там они попали на Александру Георгиевну Хохлову.

Наличие проблем можно было заподозрить с самого начала – в момент подписания предварительного договора. Нас сильно удивил тот факт, что Хохлова настоятельно попросила нас оплатить её услуги. Весь предыдущий опыт говорил нам, что работу риэлтера оплачивает покупатель, а мы платим только своему посреднику, если он нам будет нужен! Нам настоятельно предложили согласиться на довольно мутную схему: в договоре указывалась стоимость квартиры на 50 тысяч больше той, на которую мы согласились. 30 из этих пятидесяти Хохлова забирает себе, в качестве оплаты своей работы, а 20 – остаётся нам, бонусом за неудобства. Одно из этих неудобств: 50 тысяч залога покупатель обычно отдаёт продавцу, но в нашем случае эти деньги забрала Хохлова – и пообещала отдать при подписании договора. Мне не понравились такие особенности, но за 20 тысяч я согласился потерпеть – и мы, кроме предварительного договора, подписали ещё и договор с «Квартирником».

Потом, когда я его прочитал повнимательнее, я с удивлением увидел массу интересных вещей: штрафы за просрочку, компенсации за отмену и прочие приятные агенству вещи – разумеется, за счёт «пользователя». Понятно, что всё это имеет смысл только для суда, до которого дело обычно не доходит – но даже в этих мелочах агенство себя не обижает ни разу. Кстати, наш текст договора Хохлова нам отдать забыла.

Дальше началась работа Хохловой. Ну как началась – мы её так и не увидели. Нам сообщили, что покупатель сдал документы по военной ипотеке. Отслеживать ход процесса, чтобы хоть приблизительно знать, когда всё случится – вы что, не царское это дело. Хотя бы знать, что вопросы по этому процессу следует задавать не тому, кто указан в бумагах (он в отпуске), а совсем другому человеку – зачем, лишняя информация. Всё это делал посредник с нашей стороны – с которым, кстати, Хохлова просто отказалась общаться. Вот перестала отвечать на телефонные вызовы, и всё. Как раз в это время мы мотались по больницам – ребёнку с третьей попытки определили кишечную инфекцию, уложили в инфекционное отделение больницы, оттуда он принёс кишечный грипп... Держать в голове ещё и все тонкости квартирных дел в процессе нам было особенно интересно.

Наконец, в пятницу, в конце марта, случилось: документы покупателя пришли, давайте подписывать договор купли-продажи. В этот момент внезапно оказалось, что 50 тысяч залога Хохлова уже успела отправить покупателям – они, как выяснилось, получили свою версию «механизма» сделки, в котором нашего бонуса не было! Поскольку, в отличие от Хохловой, с покупателями мы быстро нашли общий язык, я решил согласиться на новые, скажем так, условия – хотя они оказались крайне неприятным сюрпризом, стоившим мне некоторого количества нервных сделок. По-честному, это называется «обман», но даже в наилучших для Хохловой условиях я могу назвать это «с самого начала не потрудились выяснить, что продавец и покупатель понимают условия сделки одинаково», одним словом – разгильдяйство в работе.

Поскольку на 30 тысяч мы всё же подписались, я согласился их оплатить только после того, как деньги за квартиру придут на наш счёт - и даже, по просьбе Хохловой, зафиксировал этот факт на обороте её экземпляра договора.

Дальше начался процесс согласования текста договора. У нас речь шла об ипотеке, нам надо было подписать договор, потерять все права на квартиру – и дальше ждать некоторое время, пока банк сподобится перечислить нам деньги. Я потребовал включить в договор отдельный пункт о том, что, если деньги не приходят в течение какого-то определённого времени, то договор должен быть расторгнут и право собственности возвращается покупателю. Вместо того, чтобы сразу согласовать наличие и саму формулировку этого пункта, Хохлова тянула время и упиралась до последнего. В результате, после недели переписки по электронной почте и нескольких вариантов текста, она умудрилась принести на подписание договор с не устраивающей меня формулировкой! Разумеется, у меня имелся мой экземпляр распечатки, который мы и подписали.

В процессе передачи документов в рег. палату выяснилось, что Хохлова принесла не всё – на это я уже даже не обратил внимания. Разумеется, прохождение документов в рег. палате отслеживалось только с нашей стороны. Хохловой это нафиг не надо, если что, документы вернутся с пометкой «не согласовано», запустим следующую версию, а что клиенты неделю времени потеряют – то их проблемы, её. В процессе отслеживания выяснился ещё один косяк Хохловой – текст договора пришлось допиливать, терять тапки, нести в МФЦ ещё раз и переподписывать новую версию текста.

И вот, рег. палата выдала своё «Да», прошло уже полторы недели со срока, обозначенного Хохловой как «крайний», наших продавцов поджимают их продавцы. Что требуется от Хохловой? Взять документы из рег. палаты и отнести в банк, чтобы мы побыстрее получили свои деньги. Что она делает? Берёт их и несёт – к себе в агенство, а нам говорит, несите мои 30 тысяч, и только после этого я для вас буду шевелиться!

И вот так – по всем вопросам. Если ей надо принести документы – что-то она обязательно забудет. Если в последний момент нужна какая-то расписка – она достаёт чистый бланк и начинает её неторопливо писать от руки, и пофиг, что за спиной нервно дышат десять человек: время идёт, нотариальная контра закрывается, продавец ждать не будет, сделка срывается...

Я попытался поговорить с её начальником, Алексеем Александровичем Чаплыгиным. Он даже не захотел меня полностью выслушать, а сразу начал делать дурака из меня: дескать, прошло много времени, вы сами что-то перепутали и так далее. То есть, он в курсе, что Хохлова – разгильдяй, но, тем не менее, сказал мне прямо, что такая работа его – устраивает. То есть, его устраивает, что в «Квартирнике» работают разгильдяи, и принимать меры в этом отношении он не собирается!

Поэтому, те, кто хочет (или должен) связываться с «Квартирником» - имейте в виду: только не Хохлова! Свою работу она не любит, делом не интересуется, на интересы клиентов ей плевать, и последний раз она пальцем о палец не ударит. И даже если не Хохлова – всё равно, надо держать руку на пульсе: директору плевать на разгильдяев в штате. Соответственно, кто-то другой тоже легко может оказаться разгильдяем – начальник при этом будет делать идиотом клиента.