



REAL ESTATE INSURANCE ALLIANCE OF CANADA INC.

In the Eye of the Beholder Avoiding the Pitfalls of Virtual Home Visits and Inspections

In the early months of 2020, COVID-19 came along and set the real estate market on fire. Working from home became the new norm and travel restrictions ensued. The real estate market soared, and sellers reaped great economic benefits from purchasers wishing to relocate to smaller centres. There was a sudden influx of domestic migrants who looked for new homes but could not visit these homes in-person. Prospective home buyers were often forced to “buy blind”, without ever actually setting foot on the property. This paved the way to virtual inspections.

The restrictions associated with the pandemic have been lifted but virtual inspections have remained commonplace, which leaves us with this question: how can REALTORS® best protect themselves and their clients when conducting virtual visits?

The REALTOR®’s Role During the Virtual Inspection:

Naturally, virtual visits are not as revealing as those conducted in person. The purchaser can only see what the camera sees. For example, a purchaser cannot smell mould, recognize uneven floors, or hear the train passing next to the back yard. Ideally, virtual visits and virtual inspections should be avoided altogether.

Nonetheless, there are some preventive measures that a REALTOR® can follow when representing a purchaser-client. The most important action is to document all the recommendations made to the purchaser. It can be very hard to prove what recommendations were made if they are not in writing. If a purchaser chose to stay away from the obligation to conduct due diligence which is recognized by law and failed to pay heed to the recommendations of their REALTOR®, it will be difficult to find the REALTOR® at fault.

REALTORS® should definitely not assume any due diligence obligations that are the responsibility of the purchaser. It would be prudent for REALTORS® to have a written acknowledgment from the purchaser which includes recognizing that virtual inspections are not as thorough and reliable as in-person visits, that all obligations on the purchaser to conduct due diligence remain, and that excludes any liability on the REALTOR® for issues that could have been noticed during an in-person inspection.

While not an exhaustive list, REALTORS® should also recommend the following to purchasers:

1. Hiring a certified home inspector who is familiar with the area to conduct an in-person inspection.
2. Having family, friends or acquaintances (preferably with home building or home purchase experience) visit the property on their behalf.



3. Seeking confirmation from the seller that virtual visits do not allow for confirmation of certain items and concerns, such as:
 - a. Any unpleasant or unusual smells in the house or surrounding areas.
 - b. Any unusual noises that arise during regular enjoyment of the premises, such as but not limited to nearby train tracks, highways, airports; etc.
 - c. Humidity and condensation in the house, especially in the basement.
4. Be careful with subjective statements about the property. For instance, instead of saying that a room in the house is “large” or that the ceilings are “high”, use actual dimensions and let the buyer form their own opinion. Camera footage can be deceiving, but measurements often help with understanding.
5. Document all virtual showings. If a showing is conducted by video, keep a record of it to the extent possible. Note all issues raised during the showing; you may wish to use your own electronic device for easier record keeping due to familiarity with its use and operation.
6. At the end of a virtual visit, always be sure to ask the client if they are satisfied with the viewing.

In summary, in light of a steep increase in virtual home visits and inspections, a REALTOR® should be particularly wary of virtual tours and have a systematic approach to these tours for the benefit of potential purchasers.

Again, the most important safeguard is to have written acknowledgment from the purchaser that virtual inspections are not as thorough and reliable as in-person visits, that all obligations on the purchaser to conduct due diligence remain, and that excludes any liability on the REALTOR® for issues that could have been noticed during an in-person inspection.

Conclusion:

At the end of the day, a REALTOR® will always have an obligation to disclose known issues with a property, whether the visit is virtual or not. The key is to be very clear with the purchaser that no additional obligations are being assumed on their behalf by the REALTOR® during the virtual visit.



REAL ESTATE INSURANCE ALLIANCE OF CANADA INC.

Une question de perception

Éviter les pièges des visites et des inspections virtuelles de biens immobiliers

Dans les premiers mois de l'année 2020, COVID-19 est arrivé et a mis le feu au marché de l'immobilier. Le travail à domicile est devenu la nouvelle norme et des restrictions ont été imposées aux déplacements. Le marché de l'immobilier s'est fortement accru et les vendeurs ont tiré d'importants bénéfices économiques des acheteurs qui souhaitaient se relocaliser dans des centres plus petits. Il y a eu un afflux soudain de migrants nationaux à la recherche d'une nouvelle demeure, mais qui ne pouvaient pas la visiter en personne. Les acheteurs potentiels étaient souvent contraints d'acheter « à l'aveugle », sans jamais mettre les pieds sur le terrain. Cette situation a ouvert la voie aux inspections virtuelles.

Les restrictions liées à la pandémie ont été levées, mais les inspections virtuelles sont restées courantes, ce qui nous amène à nous poser la question suivante : comment les agents immobiliers peuvent-ils bien se protéger eux-mêmes, ainsi que protéger leurs clients, lorsqu'ils effectuent des visites virtuelles ?

Le rôle de l'agent immobilier lors de l'inspection virtuelle:

Naturellement, les visites virtuelles ne sont pas aussi révélatrices que les visites en personne. L'acheteur ne peut voir que ce que la caméra voit. Par exemple, il ne peut pas sentir l'odeur de la moisissure, reconnaître les irrégularités du sol ou entendre le train qui passe à côté de la cour arrière. Idéalement, les visites virtuelles et les inspections virtuelles devraient être évitées.

Néanmoins, il existe certaines mesures préventives qu'un agent immobilier peut suivre lorsqu'il représente un acheteur-client. L'action la plus importante consiste à documenter toutes les recommandations faites à l'acheteur. Il peut être très difficile de prouver quelles recommandations ont été faites si elles ne sont pas écrites. Si un acheteur a choisi de se soustraire à l'obligation de diligence reconnue par la loi et n'a pas tenu compte des recommandations de son agent immobilier, il sera difficile de trouver l'agent immobilier fautif.

Les agents immobiliers ne doivent absolument pas assumer les obligations de diligence raisonnable qui incombent à l'acheteur. Il serait prudent pour les agents immobiliers d'obtenir une reconnaissance écrite de la part de l'acheteur, reconnaissant que les inspections virtuelles ne sont pas aussi approfondies et fiables que les visites en personne, que toutes les obligations de l'acheteur en matière de diligence raisonnable demeurent et qu'elles excluent toute responsabilité de l'agent immobilier pour les problèmes qui auraient pu être constatés lors d'une inspection en personne.



Bien que cette liste ne soit pas exhaustive, les agents immobiliers devraient également recommander les éléments suivants aux acheteurs :

1. Faire appel à un inspecteur agréé qui connaît bien la région pour effectuer une inspection en personne.
2. Demander à sa famille, ses amis, ou des connaissances (préférentiellement avec de l'expérience dans le domaine de la construction ou avec l'achat d'un logement) de visiter le bien immobilier.
3. Demander au vendeur de confirmer que les visites virtuelles ne permettent pas de confirmer certains éléments et préoccupations, tels que :
 - a. Toute odeur désagréable ou inhabituelle dans la maison ou les environs.
 - b. Tout bruit inhabituel survenant lors de l'utilisation régulière des lieux, tel que, mais sans s'y limiter, la proximité de voies ferrées, d'autoroutes, d'aéroports, etc.
 - c. Humidité et condensation dans la maison, en particulier dans le sous-sol.
4. Soyez prudent avec les affirmations subjectives concernant le bien immobilier. Par exemple, au lieu de dire qu'une pièce de la maison est « grande » ou que les plafonds sont « hauts », utilisez les dimensions réelles et laissez l'acheteur se former sa propre opinion. Les images des caméras peuvent être trompeuses, mais les mesures aident souvent à comprendre.
5. Documentez toutes les visites virtuelles. Si une visite est effectuée par vidéo, conservez-en un enregistrement dans la mesure du possible. Notez toutes les questions soulevées au cours de la visite ; vous pouvez utiliser votre propre appareil électronique pour faciliter l'enregistrement, car vous en connaissez bien l'utilisation et le fonctionnement.
6. À la fin d'une visite virtuelle, veillez toujours à demander au client s'il est satisfait de la visite.

En résumé, compte tenu de la forte augmentation des visites et inspections virtuelles de maisons, un agent immobilier doit se méfier tout particulièrement des visites virtuelles et adopter une approche systématique de ces visites dans l'intérêt des acheteurs potentiels.

Encore une fois, la mesure de protection la plus importante consiste à faire reconnaître par écrit à l'acheteur que les inspections virtuelles ne sont pas aussi approfondies et fiables que les visites en personne, que toutes les obligations de l'acheteur en matière de diligence raisonnable demeurent, et que cela exclut toute responsabilité de l'agent immobilier pour des problèmes qui auraient pu être remarqués lors d'une inspection en personne.

Conclusion:

En fin de compte, un agent immobilier aura toujours l'obligation de divulguer les problèmes connus concernant un bien immobilier, que la visite soit virtuelle ou non. La clé est de communiquer très clairement à l'acheteur qu'aucune obligation supplémentaire n'est assumée en son nom par l'agent immobilier pendant la visite virtuelle.