

L'agente immobiliare
nel contesto europeo

Ufficio Studi

MILANO



F.I.M.A.A.

FIMAA
Piazza G.G. Belli, 2 - Roma
www.fimaa.it



FEDERAZIONE ITALIANA
MEDIATORI AGENTI D'AFFARI

ITALIA



F.I.M.A.A.

L'agente immobiliare nel contesto europeo

A cura di

Ufficio Studi FIMAA Milano

Idea progettuale

Mauro Danielli

Responsabile scientifico

Stefano Stanzani

Hanno collaborato

Susanna Acerbi (FIMAA), Angela Alberti (Adiconsum), Rocco Attinà (Fiaip), Bruna Belloni Bressan (AICI), Alex Benedetti (CEPI), Dario Castiglia (Remax), Alberto Gandolfi (Agenzia del territorio), Silvio Gatti (Frimm), Renato Gentilini (Corriere della Sera), Alessandro Ghisolfi (Gabetti), Stefano Lascar (Studio Lascar), Stefano Ligabue (Parsec), Alberto Li Vigni (CCIAA), Dario Lovato (Tecnocasa), Paolo Martinello (Altroconsumo), Sestilio Paletti (ASPESI), Guerrino Pucci (Fiaip), Marco Rognini (Remax), Terenzio Somasca (Coima), Domenico Storchi (FIMAA Milano), Piero Torretta (ANCE Milano), Bruno Vettore (Pirelli RE), Giorgio Viganò (FIABCI), Beatrice Zanolini (FIMAA Milano).

Editore Fimaa News

Piazza Gioacchino Belli, 2 - Roma

Progetto grafico e impaginazione

Albatros soc.coop.

Via Emanuele Filiberto, 130 - Roma

Finito di stampare il 16 dicembre 2005
presso la tipografia Albaprint - Ariccia (Roma)

Indice

Premessa	5
Nota metodologica	7
Capitolo I - L'agente immobiliare in Europa	9
1.1 Normativa	13
1.2 Modalità operative	29
1.2.1 Multi Listing System (MLS)	42
1.2.2 Seller's Pack	43
1.3 Mercato	46
1.4 Analisi delle corrispondenze statistiche	59
1.5 Alcune associazioni europee	65
Capitolo II - Indicazioni di policy per il futuro	79
2.1 Nuove modalità operative	83
2.2 Nuovi strumenti	85
2.3 Ruolo propositivo delle associazioni	87
2.4 Servizi avanzati da parte delle associazioni	88
2.5 Ruolo delle società immobiliari e delle reti in franchising	89
2.6 Concentrazione o frammentazione delle associazioni	91
2.7 Regolamentazione	92
Conclusioni	93

Premessa

La presente analisi nasce da un'evidenza, obbedisce ad un'esigenza e risponde ad una necessità.

L'evidenza mi sembra essere rappresentata dall'elevato grado di incertezza che vige sul mercato; un'incertezza resa sempre più palpabile dalle numerose richieste che pervengono quotidianamente alla nostra segreteria. Sono dubbi che gli associati esprimono sia in merito alla tenuta del mercato (dal punto di vista dei valori), sia sull'accentuarsi della competizione all'interno del settore che un rallentamento della domanda inevitabilmente provocherebbe.

Non credo che queste preoccupazioni traggano fondamento dall'interno del mercato: è questo, infatti, l'ottavo anno consecutivo di crescita dei valori immobiliari, con una cifra record di erogato bancario sul fronte dei mutui.

*È invece la tenuta della congiuntura economica complessiva ad angoscia-
re le nostre anime: abbiamo tutti timore che la globalizzazione finisca per tra-
volgere i nostri stili di vita, che la domanda di immobili muterà o si ridurrà
(l'80% di proprietari di case del nostro Paese ci sembra un dato allarmante),
che non saremo in grado di penetrare quel 50% di mercato non intermediato.*

*Ecco dunque l'esigenza. Dare una risposta, il più esaustiva possibile, alla
vostra domanda: cosa fare? A tal fine abbiamo investigato su ciò che sta suc-
cedendo in Europa. Ne abbiamo ricavato un patrimonio di dati e conoscenze
per fornire una risposta che non può trascendere dal contesto della partico-
lare situazione congiunturale italiana.*

*Come categoria, rispetto al resto dell'Europa non siamo messi nè bene nè
male. Ci sono tante indicazioni migliorative che provengono dallo studio:*

- i sistemi multi listing che, tramite forme di connessione in rete, consen-
tono di ottimizzare le opportunità per gli agenti;*
- l'abbassamento dei livelli provvigionali (perché l'Italia si posiziona sui
livelli più elevati);*
- un incremento dei livelli di penetrazione (attestabili oggi sul 50% contro,
ad esempio, l'85% dell'Olanda);*
- un orientamento verso servizi accessori che aiutano a far percepire il
valore del nostro ruolo sul mercato.*

Da ciò deriva la necessità di cui parlavo in apertura: ricercare un'industrializzazione del processo di vendita, nel pieno rispetto del meccanismo associativo che, da sempre, ci contraddistingue. Ciò si potrà costruire anche accogliendo alcune delle proposte che i testimoni privilegiati interpellati dal nostro ufficio studi hanno consigliato di considerare: formazione, comunicazione, accordi collaborativi o l'istituzione di seller's pack.

Ma come riuscire a realizzare tutte queste proposte? Credo che la giusta strada vada ricercata in un sistema ordinatore della nostra associazione che veda al centro una preponderante managerialità, che possa trovare risorse per far respirare e garantire questo forte ruolo da protagonista del mercato.

Penso che uno dei nostri maggiori punti di forza sia quello di avere i nostri uffici proprio sotto le abitazioni che abbiamo venduto ai nostri clienti, ed è quel grado di fiducia il motore che garantirà la nostra crescita futura.

E' un motore, tuttavia, proseguendo nella metafora, che per girare deve trovare un necessario flusso di alimentazione: gli accordi che si possono siglare con altre associazioni od imprese al fine di coprire tutta la filiera che investe tutto il processo di compravendita immobiliare: dal credito e assicurazioni alle facilities, dai servizi legali a quelli di analisi tecniche, dalle analisi di mercato per valutare la bontà degli affari che proponiamo, alle ricerche (come questa) che redigiamo per orientarci verso il futuro. Perché le agenzie immobiliari debbono trasformarsi in veri e propri centri di assistenza completa per il cliente finale, avvalendosi di professionalità in grado di fornire consulenze sui mutui, sulle assicurazioni, sul leasing, di tipo tecnico, di carattere legale e sui servizi accessori.

Mauro Danielli

Vice Presidente Vicario Fimaa

Past President Fimaa Milano

Nota metodologica

Non è un segreto che l'agente immobiliare, in Italia, abbia storicamente conosciuto dei problemi di immagine che hanno finito, inevitabilmente, per ridimensionare il suo ruolo nel mercato. Almeno due considerazioni, al riguardo, possono essere tratte:

- *la scarsa professionalità (dovuta alla mancanza di formazione ed alla facilità di accesso alla professione) che ne ha limitato il consolidamento;*
- *la presenza di diverse figure, più o meno professionali che, a vario titolo, si sono storicamente affiancate all'agente immobiliare (abusivismo).*

La recente sentenza Antitrust, giusta nelle intenzioni, ha però finito per penalizzare ulteriormente e in maniera eccessiva la categoria.

Si ritiene che per vincere la sfida, oggi, l'agente necessiti di una visione strategica che vada oltre il breve termine.

In questo processo le Associazioni dovranno essere portatrici di una serie di innovazioni di processo che definiscano standard qualitativi in grado di mutare la percezione manifesta dell'agente immobiliare in alcuni strati della popolazione.

La presente indagine si è posta l'obiettivo di analizzare i punti salienti e caratterizzanti della professione immobiliare in alcuni Paesi dell'Unione Europea: i diversi sistemi di intermediazione immobiliare sono stati valutati sotto differenti piani di analisi, mediante la somministrazione di un questionario strutturato alle principali associazioni di categoria europee aderenti a Cepi, interviste dirette od attraverso il reperimento di documentazione attraverso Internet sui siti di fonti istituzionali, associazioni, istituti di ricerca, Commissione Europea, istituzioni pubbliche e private, ecc.

In tal modo sono state raccolte informazioni:

- *sulla normativa di accesso e di svolgimento della professione nei differenti Paesi (come si diventa agenti, quali sono gli obblighi, ...);*
- *sulle modalità di funzionamento del mercato (modalità operative del lavoro di agente, commissioni, tipi di contratto prevalenti, ...);*

- *sulla dimensione e sulla struttura del mercato dell'intermediazione (quanti agenti operano, qual è il grado di concentrazione, quante transazioni vengono realizzate in corso d'anno, ...);*
- *sul ruolo e sulle caratteristiche del sistema associativo nei diversi Paesi.*

Tutte le informazioni raccolte sono state vagliate e sottoposte a controllo fino al raggiungimento di una sintesi omogenea dei punti fondamentali per tutti e quindici i Paesi (in alcuni casi è stata considerata anche la Norvegia), nonostante in taluni casi sia da rilevare il mancato aggiornamento delle informazioni disponibili e la povertà di informazioni.

Un doveroso ringraziamento va rivolto a Cebi, ed in particolare, ad Alex Benedetti che ha reso possibile la raccolta delle informazioni contenute nelle tabelle dei paragrafi 1.1, 1.2 ed 1.3.

Prof. Stefano Stanzani

CAPITOLO I

L'agente immobiliare in Europa

L'agente immobiliare in Europa

Il confronto delle diverse situazioni e regolamentazioni della professione di agente immobiliare nei diversi Paesi evidenzia notevoli diversità di comportamento sia in termini normativi che in termini operativi; differenze che derivano da contesti socio-economici, approcci culturali, consuetudini e ruoli delle associazioni che sono peculiari di ciascun Paese.

Quasi tutti i Paesi (12 su 15) dispongono di una normativa specifica, più o meno stringente, che regola la professione dell'agente; a questi si può aggiungere il Lussemburgo che ha un progetto di legge in discussione. In 12 Paesi è, inoltre, richiesta la registrazione ad un apposito albo o alla camera di commercio.

Dal lato del controllo delle capacità imprenditoriali dell'agente, solo cinque Paesi non richiedono alcuna attestazione che ne comprovi, sia pure in termini generali, le competenze. Negli altri casi si richiede almeno una delle seguenti attestazioni: possesso di diplomi, frequenza di corsi, superamento di esami o esperienza pratica.

Sette Paesi richiedono il possesso di diplomi o certificati d'istruzione, nella maggior parte dei casi sono sufficienti diplomi di scuola superiore e solo nel caso della Svezia vengono richiesti diplomi a carattere universitario (così come in Norvegia).

Gli esami sono obbligatori solo in quattro Paesi al pari dei corsi professionali, mentre l'esperienza pratica è richiesta in sei Paesi.

Va rilevato che nella maggior parte dei Paesi il possesso di un tipo di requisito esclude la necessità di essere in possesso di un altro (in alcuni casi l'esperienza pratica supplisce al possesso di un titolo di studio o all'obbligo di sostenere un esame).

Per quanto riguarda la tutela dei clienti si rileva che sette Paesi su 15 prevedono l'obbligatorietà dell'assicurazione per responsabilità professionale e solo quattro la garanzia finanziaria. Solo Danimarca e Francia, prevedono entrambe le garanzie.

Se ci si limita a considerare le otto variabili rilevate:

- normativa specifica per il settore,
- diplomi o altri certificati obbligatori per legge,
- esami obbligatori per legge,
- corsi obbligatori per legge,
- richiesta esperienza pratica,
- obbligo di registrazione/licenza,
- assicurazione per responsabilità professionale obbligatoria,
- garanzia finanziaria obbligatoria,

risulta evidente che esistono similitudini solo fra Spagna e Gran Bretagna (per l'assenza di obblighi specifici) e fra Svezia e Portogallo (per la perfetta coincidenza degli obblighi imposti) mentre tutti gli altri Paesi mostrano un diverso mix di presenza o assenza delle diverse variabili.

L'Italia sembrerebbe il Paese maggiormente regolamentato in quanto la normativa impone all'agente tutti i principali obblighi con la sola esclusione della garanzia finanziaria. Questo non significa, ovviamente, che gli agenti italiani siano i più controllati d'Europa e neppure che i clienti italiani siano i più garantiti in quanto, in primo luogo, a fronte di una imposizione normativa è necessario verificarne la reale applicazione e, in secondo luogo, è necessario considerare che negli altri Paesi il diverso peso dell'autoregolamentazione, tramite le associazioni nazionali, incide sulla presenza o meno di obblighi di legge.

In termini generali, però, si può ritenere che a fronte di Paesi come l'Italia, la Svezia, il Portogallo ed il Belgio che prestano una particolare attenzione agli aspetti di certificazione della professionalità dell'agente ce ne sono altri come Danimarca e Francia che focalizzano maggiormente l'attenzione sugli aspetti di tutela del cliente.

Se si scende nell'ambito di operatività dell'agente immobiliare si possono individuare gruppi di Paesi che evidenziano comportamenti analoghi in funzione di caratteristiche peculiari del mercato immobiliare.

In particolare si rileva una stretta correlazione inversa tra il livello medio delle commissioni e la quota percentuale di interediato sul totale delle transazioni. Minori sono le fees richieste e maggiore è la quota di transazioni che passa tramite il canale dell'agente. Il verso della relazione può essere oggetto di controversia, è il largo ricorso all'agente che consente di tener basse le com-

missioni o sono le basse commissioni che inducono i cittadini ad utilizzare maggiormente i servizi dell'agente?

Assumendo, come media, una percentuale di commissioni attorno al 3% si rileva che Paesi come Inghilterra, Svezia, Olanda ed Irlanda che mostrano commissioni mediamente inferiori al 3% sono anche quelli che raggiungono quote di intermedio superiori all'80%; mentre Paesi come Spagna, Italia, Portogallo, Francia e Germania, i cui agenti richiedono commissioni superiori alla media, si attestano su un livello di intermedio pari o inferiore al 50%.

E' significativo il fatto che in Danimarca, con un ricorso quasi totale alla figura dell'agente, le commissioni si siano attestate sul 3%, a fronte, però di un livello di servizio al cliente ben superiore a quello offerto negli altri Paesi.

Si deve, inoltre, notare che i Paesi nei quali gli agenti lavorano per una sola parte sono anche quelli che mostrano il minor livello medio di commissioni.

1.1 Normativa

Le tipologie di normativa applicata nei diversi Stati per l'accesso alla professione risultano:

- accesso consentito sulla base di un livello minimo di educazione scolastica, di esperienza o di competenza professionale in ambito immobiliare;
- accesso consentito sulla base di requisiti legali, personali o economici di carattere generale (non legati alla professione);
- accesso vietato o limitato solo a quei soggetti che non possiedono determinati requisiti legali o finanziari (tav. 1).

Dal lato formativo, in due terzi dei paesi europei sono presenti corsi universitari specifici per la figura dell'agente immobiliare. La nostra rilevazione ha evidenziato che il 60% degli agenti è in possesso, al massimo, di un titolo di scuola superiore, il 31% possiede una laurea ed il 9% è in possesso di una laurea specifica per agente immobiliare (tav. 3).

La situazione risulta decisamente migliore se si considerano solo i nuovi agenti, cioè quelli che svolgono la professione da meno di tre anni; in questo caso la quota di agenti con diploma di scuola media superiore o nessun diploma cala al 44% a fronte di un aumento al 41% degli agenti con laurea ed un 15% degli agenti in possesso di una laurea specifica per agente immobiliare (tav. 4).

Austria

La professione di agente immobiliare richiede l'ottenimento di una licenza sulla base di un esame scritto ed orale presso la Camera di commercio.

L'esame può essere sostenuto prima o dopo aver svolto un'esperienza pratica di due anni.

Non è richiesto alcun titolo di studio ma circa un terzo degli agenti immobiliari è in possesso di un diploma di tipo universitario ed un ulteriore 2% dispone di una laurea specifica; quote che salgono, rispettivamente, al 45% ed al 5% per quanto riguarda i nuovi agenti (tavv. 3 e 4).

Non è previsto l'obbligo di copertura dei rischi derivanti dalla professione mediante garanzie di natura finanziaria o assicurativa.

L'agente immobiliare è tenuto a:

- fornire ai propri clienti ogni informazione in merito alle commissioni ed agli altri costi,
- osservare il segreto professionale,
- fornire dettagliate informazioni sull'immobile.

La mancata osservanza di queste regole può comportare sanzioni amministrative.

Belgio

La professione di agente immobiliare viene regolata e protetta da un'apposita istituzione, la "Beroepsinstituut van vastgoedmakelaars" (B.I.V.) o "Institut professionnel des agents immobiliers" (I.P.I.) che:

- stabilisce i codici di condotta degli agenti e regola i percorsi formativi,
- controlla il rispetto delle condizioni di accesso e persegue l'utilizzo illegale del titolo.

L'agente prima di essere riconosciuto come un Agente Autorizzato (agent immobilier agréé I.P.I.) deve essere iscritto all'elenco dei tirocinanti (agent immobilier stagiaire). La registrazione richiede il possesso di diversi requisiti in termini di formazione o di competenze acquisite: in particolare è necessario essere in possesso di specifici diplomi o certificati (23 tipologie diverse), o, in alternativa, avere completato un periodo formativo di un anno.

Il tirocinante può svolgere la professione a tutti gli effetti, sia pure, per un certo periodo, sotto il controllo di un supervisore.

Entro tre anni dall'inizio del tirocinio, il tirocinante può richiedere l'iscrizione al registro degli agenti autorizzati. La domanda viene valutata dalla Camera esecutiva dell'I.P.I.. Non sono previsti esami.

Gli agenti autorizzati o tirocinanti si impegnano a:

- accettare il codice di condotta stabilito dall'I.P.I.
- agire in modo indipendente e, quindi, assumersi la responsabilità di ogni atto svolto nell'esercizio della propria professione
- osservare il segreto professionale

La legge non impone l'obbligo di disporre di garanzia finanziaria o di una polizza assicurativa.

La pratica non autorizzata della professione viene perseguita legalmente.

Danimarca

L'agente è sottoposto ad una registrazione obbligatoria presso il Ministero del Commercio che avviene dopo aver superato un esame. Non è però previsto l'obbligo di frequenza a corsi. Solo il 5% degli agenti dispone di una laurea specifica (tav. 3).

Inoltre l'agente deve possedere i seguenti requisiti:

- essere in possesso dei diritti civili;
- non essere stato condannato per fallimento;
- non occupare posizioni incompatibili con la professione;

- avere una sufficiente conoscenza pratica e teorica degli aspetti legali ed amministrativi legati alla professione;
- essere coperto da un'assicurazione sulla responsabilità civile e da una garanzia finanziaria;
- non essere debitore nei confronti dello Stato.

Le attività legate all'intermediazione immobiliare è consentita solo agli agenti registrati, agli avvocati, agli istituti di credito ed alle compagnie di assicurazione.

Gli istituti di credito e le compagnie di assicurazione devono svolgere queste attività tramite società separate, in uffici dedicati la cui direzione deve essere affidata ad agenti immobiliari o ad avvocati specializzati.

Finlandia

La registrazione degli agenti immobiliari è sottoposta all'ottenimento di una serie di requisiti (stabiliti dalla legge del 2001 sugli agenti immobiliari) ed è concessa a persone o società che abbiano il diritto di gestire un'attività di tipo commerciale in Finlandia (non è necessaria alcuna licenza ma è sufficiente inviare una comunicazione al competente Ufficio Nazionale).

I requisiti sono:

- aver compiuto i 18 anni;
- non essere stato condannato per fallimento;
- non essere sottoposto a restrizioni di tipo legale.

Se si è in regola con tali requisiti è sufficiente inviare una comunicazione di avvio dell'attività di agente immobiliare al competente Ufficio Provinciale che provvede a registrarlo.

Gli agenti registrati sono obbligati a sottoscrivere una polizza assicurativa di responsabilità civile e nominare una persona responsabile dell'agenzia.

Due volte l'anno la Camera di Commercio organizza una sessione di esami obbligatori che consentono agli agenti (responsabili di agenzia) che li superano di diventare agenti certificati. Gli agenti responsabili di agenzia sono tenuti a garantire la professionalità degli altri dipendenti dell'agenzia.

Analoga procedura vale per gli agenti che si occupano del settore degli affitti.

L'Ufficio Provinciale garantisce il buon funzionamento e l'osservanza delle regole nel settore dell'intermediazione immobiliare.

Francia

Per svolgere l'attività di agente immobiliare la legge Hoguet (L. 2/01/1970) richiede l'ottenimento di una tessera professionale (T Card). L'obbligo di possedere uno specifico tesserino professionale è unico nel contesto europeo.

In particolare l'agente deve dimostrare di essere in possesso di:

- una adeguata idoneità (testimoniata tramite titoli di studio e/o esperienza nel campo immobiliare);
- una copertura finanziaria in grado di garantire i fondi depositati dai clienti;
- una assicurazione di responsabilità civile;
- una iscrizione al registro del commercio.

Inoltre non deve aver subito condanne per reati come furto, frode, fallimento, ecc.

Non viene richiesta la partecipazione a corsi specifici e, tanto meno, si è sottoposti ad esami per l'accesso alla professione.

Oltre la metà degli agenti è in possesso di un diploma di tipo universitario e un ulteriore 5% dispone di una laurea specifica. Quote che salgono all'80% ed al 10% per quanto riguarda i nuovi agenti (tavv. 3 e 4)

La carta professionale va rinnovata ogni anno, pena la perdita del diritto di esercitare la professione.

In ogni agenzia devono essere esposti:

- i riferimenti della compagnia di assicurazione;
- i massimali della copertura assicurativa;
- i riferimenti della banca e del conto corrente.

L'agente può operare, senza limitazioni, su tutto il territorio nazionale.

L'operato degli agenti viene sottoposto al controllo della DGCCRF (Ufficio per la concorrenza, consumi e repressione frodi).

Germania

La legge tedesca non regola l'ingresso nella professione; è sufficiente richiedere una licenza comunale sulla base di una adeguata disponibilità finanziaria, di una buona reputazione e in assenza di condanne penali. Non vengono richiesti particolari livelli di istruzione, capacità professionali e non è necessario alcun esame per svolgere la professione.

Nei fatti, però, agli agenti tedeschi che fanno parte di associazioni come RDM o VDM (che si sono fuse nel corso del 2004) è richiesto un certo standard di competenza professionale che deve essere provato al momento dell'adesione all'associazione.

Inoltre, per ottenere il titolo di "Kaufmann in der Grundstücks und Wohnungswirtschaft", cioè di imprenditore immobiliare, è necessario svolgere un periodo di apprendistato in ambito commerciale di 2/3 anni presso una società, seguire i corsi di una business school e sostenere un esame finale.

In Germania sono stati istituiti diversi tipi di titoli universitari o di scuola superiore, riferiti a tutte le aree del business.

La metà degli agenti è in possesso di un diploma di tipo universitario: per il 30% un diploma universitario generico ed un 20% dispone di una laurea specifica. I nuovi agenti tendono a orientarsi con maggiore frequenza verso corsi specifici (tavv. 3 e 4).

La legge richiede che l'agente immobiliare:

- tuteli i capitali ricevuti dai clienti tramite, ad esempio, una polizza assicurativa;
- utilizzi il denaro per gli scopi assegnatigli;
- tenga separati i propri capitali da quelli ricevuti dai clienti;
- sia sottoposto a regole gestionali ed amministrative che consentano di rendere conto dei propri atti ai clienti.

Gran Bretagna

In Inghilterra e Galles, l'Estate Agents Act impone un regime di "negative licensing" per cui chiunque (con esclusione dei condannati per fallimento) può svolgere l'attività, a meno che (o fino a quando) non abbia violato la normativa o tenuto comportamenti illegali.

Alcune parti dell'Estate Agents Act non sono ancora entrate in vigore, ed in particolare:

- la copertura assicurativa per i fondi versati dai clienti;
- le regole sulle cauzioni;
- gli standard sulle competenze necessarie per accedere alla professione.

La normativa definisce il tipo di informazioni che devono essere fornite al cliente e le procedure per arrivare all'offerta. Il rispetto della normativa è affidato all'Office of Fair Trading (OFT) ed al Trading Standards Service (TSS).

Non sono richiesti né titoli di studio né la frequenza obbligatoria di corsi professionali. L'accesso alla professione non è subordinato al superamento di un esame. Si ritiene, comunque, che circa metà degli agenti inglesi abbia ottenuto un diploma di laurea specifico, quota che sale al 60% per quanto riguarda i nuovi agenti (tavv. 3 e 4).

Fra gli obblighi dell'agente è previsto quello di tenere separati i propri fondi da quelli dei clienti in modo da salvaguardarli dai creditori in caso di fallimento; ma non è richiesta alcuna copertura assicurativa e neppure una garanzia finanziaria.

Grecia

Gli agenti immobiliari devono ottenere una licenza da parte della Camera di Commercio sulla base dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola superiore;
- non aver subito condanne;
- essere iscritto alla Camera di Commercio.

Nessun altro obbligo viene imposto all'agente, né in termini di formazione, né di garanzia a fronte di responsabilità civile nei confronti dei clienti.

Irlanda

Per svolgere la professione di agente immobiliare è sufficiente ottenere una licenza da parte di una Corte locale e versare una cauzione (12.700 e) a titolo di garanzia finanziaria contro l'eventuale uso indebito dei fondi dei clienti (l'ammontare della cauzione risulta evidentemente troppo bassa per far fronte ad eventuali atti illeciti). La licenza deve essere rinnovata ogni anno e può essere ottenuta anche da società di persone o di capitale.

Non sono necessari né il possesso di titoli di studio, né la frequenza di corsi professionali e neppure un'esperienza precedente.

L'agente non viene sottoposto ad alcun esame di accesso alla professione.

Si stima che circa il 60% degli agenti irlandesi sia in possesso di laurea e il 20% di una laurea specifica. Quote che aumentano al 65% ed al 25% per i nuovi agenti (tavv. 3 e 4).

Gli unici requisiti (per le persone fisiche) sono:

- la maggior età;
- l'assenza di condanne per fallimento;
- non interdizione o inabilitazione.

Italia

Gli agenti, per ottenere l'iscrizione nel ruolo, devono:

- essere cittadini italiani o cittadini di uno Stato dell'Unione Europea, oppure stranieri in possesso della residenza italiana;
- avere raggiunto la maggiore età;
- essere in possesso del godimento dei diritti civili;
- risiedere nella circoscrizione della Camera di Commercio di competenza;
- aver conseguito un diploma di scuola secondaria di secondo grado, aver frequentato un corso di formazione ed avere superato un esame, oppure aver conseguito il diploma di scuola secondaria di secondo grado ed aver effettuato un periodo di pratica di almeno dodici mesi continuativi con l'obbligo di frequenza di uno specifico corso di formazione professionale;
- non essere stati sottoposti a misure di prevenzione; non essere interdetti o inabilitati, falliti, condannati per delitti contro la pubblica amministrazione, l'amministrazione della giustizia, la fede pubblica, l'economia pubblica, l'industria ed il commercio, ovvero per delitto di omicidio volontario, furto, rapina, estorsione, truffa, appropriazione indebita ricettazione, emissione di assegni a vuoto e per ogni altro delitto non colposo per il quale la Legge commina la pena della reclusione non inferiore, nel minimo, a due anni e nel massimo a cinque anni.

Gli agenti devono, inoltre, essere coperti da un'assicurazione a copertura dei rischi professionali.

Circa il 15% degli agenti dispone di un titolo d'istruzione a livello universitario, seppur non specificamente orientato al settore dell'intermediazione immobiliare. Poche Università svolgono seminari su materie connesse alla professione (tavv. 2 e 3).

Lussemburgo

La professione di agente immobiliare viene regolata, come qualsiasi altra professione, sulla base della normativa sul diritto di avvio delle attività economiche e, quindi, sottoposta ad autorizzazione governativa.

La nuova normativa, in fase di approvazione, prevede per l'agente l'obbligo di superare delle prove attitudinali e di essere in possesso di una assicurazione sulla responsabilità civile.

Norvegia

Per ottenere la licenza di agente immobiliare autorizzato occorre essere in possesso dei seguenti requisiti:

- tre anni di formazione a livello universitario;
- due anni di pratica.

E' necessario fornire una garanzia finanziaria sotto forma di polizza assicurativa o di fideiussione bancaria.

L'attività dell'agente immobiliare viene controllata dal Ministero delle Finanze tramite la Banking Insurance and Securities Commission che rilascia le licenze alle società.

Olanda

Il settore è stato storicamente sottoposto ad una regolamentazione stringente sia da parte dell'operatore pubblico che da parte delle organizzazioni private (in particolare le associazioni NVM, VBO, LMV) che, fino a pochi anni fa, prevedeva anche due tipologie distinte di agenti immobiliari.

Solo recentemente è stata introdotta una politica di deregolamentazione che non richiede più, da parte pubblica, né la registrazione ad un albo pubblico né la frequenza di programmi di formazione.

Viene richiesta solo la registrazione ad uno dei due registri privati (il registro congiunto NVM-LMV ed il registro VBO) e l'assicurazione sulla responsabilità civile.

Il resto (richiesta di titoli e certificati, corsi ed esami) viene gestito diretta-

mente dalle associazioni professionali con l'Amministrazione Pubblica che svolge un ruolo di controllo e monitoraggio.

I requisiti per accedere all'albo della NVM o della LMV sono:

- il diploma di agente immobiliare;
- un periodo di pratica di almeno due o tre anni in agenzie immobiliari o in altra attività imprenditoriale;
- una prova pratica finale ed un esame teorico.

Le procedure previste dalla VBO e da altre istituzioni minori sono meno stringenti e si limitano ad un corso di formazione strutturato in quattro moduli:

- architettura;
- legislazione;
- capacità economiche, amministrative, commerciali e comunicative;
- formazione pratica e valutazione, seguito da un esame.

Si stima che circa il 10% degli agenti disponga di un titolo universitario connesso alla professione ed un 5% un titolo universitario generico (tav. 3).

Il numero potrà cambiare a breve. Il livello "High School" può essere comparato ad un livello universitario e si ritiene che le percentuali potranno attestarsi sul 15% per la laurea generica e sul 25% per la laurea specifica. Bisogna anche considerare che l'istituto professionale della NVM è di buon livello.

Nei nuovi agenti la quota di persone laureate sale al 30% di cui due terzi con preparazione specifica (tav. 4).

Portogallo

La professione di intermediazione immobiliare può essere svolta solo da imprese o da associazioni fra imprese che abbiano sede all'interno dell'Unione Europea ed abbiano, come attività principale tale attività.

L'agente non deve avere pendenze con il fisco ed i responsabili delle agenzie devono essere in possesso di una qualificazione professionale (scolastica

o pratica) e godere di buona reputazione commerciale.

In particolare sono richiesti:

- livello di scolarità di almeno nove anni oppure;
- tre anni di esperienza professionale in ambito immobiliare oppure;
- frequenza di corsi professionali (riconosciuti IMOPPI) per almeno 70 ore.

L'ottenimento della licenza non richiede alcun esame ma la legge impone alcuni obblighi all'agente:

- l'obbligo di sottoscrivere un contratto con il proprietario dell'immobile;
- la sottoscrizione di una copertura assicurativa per la responsabilità civile;
- la registrazione del nome dell'azienda, specificando se opera a titolo individuale o come società che deve espressamente contenere la dicitura "Mediação imobiliária";
- evidenziare l'elenco dei servizi che vengono svolti;
- tenere a disposizione un registro dei reclami.

La capacità finanziaria delle imprese di intermediazione immobiliare viene dimostrata dalla presenza di un capitale netto positivo.

La licenza viene rilasciata dall'IMOPPI (Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário) ed è valida per tre anni e rinnovabile per lo stesso periodo.

Nel 2004 è stato introdotto l'obbligo di provvedere gli immobili soggetti a transazione (o a locazione) di un certificato tecnico.

Si valuta che circa il 40% degli agenti portoghesi disponga di un titolo universitario, solo in minima parte connesso alla professione. La quota tende ad abbassarsi se si considerano solo i nuovi agenti (tavv. 3 e 4).

Spagna

La professione dell'agente immobiliare è stata recentemente deregolamentata. Attualmente non è più richiesta la licenza e neppure il possesso di un titolo di studio o l'iscrizione obbligatoria ad una associazione professionale.

La liberalizzazione dell'accesso consente a chiunque di aprire un'agenzia immobiliare.

Rimangono validi i requisiti di base per accedere alla professione:

- essere spagnolo o cittadino di qualche altro paese dell'Unione Europea o degli altri firmatari dell'Accordo sullo Spazio Economico Europeo;
- essere maggiorenne;
- non essere stato licenziato mediante procedura disciplinare da una Amministrazione Pubblica, né essere interdetto alle funzioni pubbliche nell'ambito di uno qualunque degli Stati membri dell'Unione Europea o altri firmatari dell'Accordo sullo Spazio Economico Europeo.

Svezia

Per svolgere la professione di agente immobiliare è necessario ottenere una licenza sulla base di una serie di requisiti:

- aver frequentato un corso universitario di almeno due anni (400 ore);
- avere la maggiore età;
- non essere stati condannati per fallimento o essere in ritardo con il pagamento delle imposte;
- garantire una situazione finanziaria solida;
- sottoscrivere una assicurazione di responsabilità civile.

Il settore viene regolato dall'Ufficio Nazionale degli Agenti Immobiliari che viene nominato dal Governo ed ha il potere di sospendere o togliere la licenza agli agenti che violano la normativa.

Esiste un sistema di riconoscimento della Casa Reale per quegli agenti che

concludono un adeguato ciclo formativo e hanno almeno tre anni di esperienza professionale. Gli agenti che ottengono il riconoscimento possono fregiarsi del titolo di "Royal Estate Agent".

Circa il 50% degli agenti dispone di un titolo universitario (il 20% di un titolo universitario connesso alla professione). Tutti i nuovi agenti sono in possesso di un titolo universitario specifico (tavv. 3 e 4).

Tav. 1. - Requisiti minimi per diventare agente immobiliare

Paesi	Requisiti minimi
Austria	Esperienza pratica di due anni Esame presso Camera di Commercio
Belgio	Essere in possesso di specifici diplomi o certificati (23 tipologie diverse) o aver completato un periodo formativo di un anno
Danimarca	Essere in possesso dei diritti civili, non essere stato condannato per fallimento, non occupare posizioni incompatibili con la professione, avere una sufficiente conoscenza pratica e teorica degli aspetti legali ed amministrativi legati alla professione, essere coperto da un'assicurazione sulla responsabilità civile e da una garanzia finanziaria, non essere debitore nei confronti dello Stato.
Finlandia	Aver compiuto i 18 anni, non essere stato condannato per fallimento, non essere sottoposto a restrizioni di tipo legale
Francia	Idoneità (testimoniata tramite titoli di studio e/o esperienza nel campo immobiliare); Copertura finanziaria in grado di garantire i fondi depositati dai clienti; Assicurazione di responsabilità civile; Iscrizione al registro del commercio; Non aver subito condanne per reati come furto, frode, fallimento, ecc.
Germania	Adeguate disponibilità finanziarie, buona reputazione e assenza di condanne penali
Gran Bretagna	Non aver violato la normativa specifica
Grecia	Diploma di scuola superiore, non aver subito condanne, essere iscritto alla Camera di Commercio
Irlanda	Maggior età, assenza di condanne per fallimento, per interdizione o per inabilitazione
Italia	Essere cittadini italiani o cittadini di uno Stato dell'Unione Europea, oppure stranieri in possesso della residenza italiana, avere raggiunto la maggiore età, avere il godimento dei diritti civili, risiedere nella circoscrizione della Camera di Commercio di competenza, aver conseguito un diploma di scuola secondaria di secondo grado, aver frequentato un corso di formazione ed avere superato un esame oppure aver effettuato un periodo di pratica di almeno dodici mesi continuativi con l'obbligo di frequenza di un corso di formazione professionale, non aver subito condanne per una serie di reati, essere coperto da un'assicurazione sulla responsabilità civile
Lussemburgo	Nessun requisito specifico se non quelli previsti dal diritto di avvio delle attività economiche
Norvegia	Tre anni di formazione a livello universitario e due anni di pratica
Olanda	Per agenti NVM o LMV: diploma di agente immobiliare, periodo di pratica di almeno due o tre anni in agenzie immobiliari o in altra attività imprenditoriale, prova pratica finale ed esame teorico Per agenti VBO: corso di formazione con esame finale
Portogallo	Non avere pendenze con il fisco, essere in possesso di una qualificazione professionale (scolastica o pratica), godere di buona reputazione commerciale, disporre di un'assicurazione di responsabilità civile
Spagna	Essere spagnolo o cittadino di qualche altro Paese dell'Unione Europea o degli altri firmatari dell'Accordo sullo Spazio Economico Europeo, essere maggiorenne, non essere stato licenziato mediante procedura disciplinare da una Amministrazione Pubblica, non essere interdetto alle funzioni pubbliche nell'ambito di uno qualunque degli Stati membri dell'Unione Europea o altri firmatari dell'Accordo sullo Spazio Economico Europeo
Svezia	Aver frequentato un corso universitario di almeno due anni (400 ore), avere la maggiore età, non essere stati condannati per fallimento o essere in ritardo con il pagamento delle imposte, garantire una situazione finanziaria solida, sottoscrivere una assicurazione di responsabilità civile

Tav. 2. - Esistenza di corsi universitari specifici per diventare agente immobiliare

Paesi	Corsi universitari specifici	
Austria	si	
Danimarca	si	
Francia	si	
Germania	si	
Gran Bretagna	si	
Grecia	no	
Irlanda	si	
Italia	no	solo alcuni seminari e corsi in ambito universitario
Olanda	no	
Portogallo	no	
Spagna	si	alcune università dispongono di corsi specifici in ambito immobiliare, i dati non sono disponibili in quanto la professione è stata deregolamentata e chiunque può accedervi
Svezia	si	
Quota % "sì"	66%	

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Tav. 3. - Suddivisione percentuale per titolo di studio degli agenti

Paesi	titolo di scuola superiore o nessun titolo	laurea	laurea specifica per agente immobiliare	Totale
Austria	70%	28%	2%	100%
Danimarca	95%	-	5%	100%
Francia	40%	55%	5%	100%
Germania	50%	30%	20%	100%
Gran Bretagna	45%	5%	50%	100%
Irlanda	20%	60%	20%	100%
Italia	85%	15%	-	100%
Olanda	85%	5%	10%	100%
Portogallo	60%	35%	5%	100%
Svezia	50%	30%	20%	100%
Media ponderata*	60%	31%	9%	100%

* Media ponderata sulla base del numero di agenti presenti nei diversi paesi

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Tav. 4. - Suddivisione percentuale per titolo dei nuovi agenti*

Paesi	Titolo di scuola superiore o nessun titolo	Laurea	Laurea specifica per agente immobiliare	Totale
Austria	50%	45%	5%	100%
Danimarca	95%	-	5%	100%
Francia **	10%	80%	10%	100%
Germania	45%	30%	25%	100%
Gran Bretagna	35%	5%	60%	100%
Irlanda	10%	65%	25%	100%
Italia	80%	20%	-	100%
Olanda	70%	10%	20%	100%
Portogallo	75%	23%	2%	100%
Svezia	-	-	100%	100%
Media ponderata***	44%	41%	15%	100%

* Divenuti agenti negli ultimi tre anni.

** I nuovi agenti hanno almeno un diploma o dieci anni di esperienza.

*** Media ponderata sulla base del numero di agenti presenti nei diversi paesi

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

1.2 Modalità operative

Le modalità operative degli agenti immobiliari europei, pur se finalizzate allo stesso obiettivo, risultano nettamente diversificate in funzione degli usi e delle consuetudini invalsi nei diversi Paesi. Talvolta si rilevano prassi differenti anche all'interno di singoli stati.

La principale modalità di accesso al mercato residenziale per un agente immobiliare che inizia l'attività professionale è quella di dipendente di una società immobiliare nazionale o locale, solo in seconda istanza si rileva l'apertura ex-novo di un proprio ufficio.

L'apertura diretta di un ufficio in franchising, sia pure in tendenziale aumento, risulta ancora una modalità minoritaria di accesso alla professione (tav. 5).

L'accesso al mercato dell'intermediazione per gli immobili del terziario e dell'industria avviene con eguale frequenza sia come dipendente di una società immobiliare nazionale o locale, sia aprendo direttamente un proprio ufficio. Rispetto al mercato residenziale risulta più frequente l'accesso alla professio-

ne come dipendente di una società immobiliare internazionale.

Decisamente ridotta, invece, risulta la modalità di accesso con uffici in franchising (tav. 6).

In sei Paesi su quindici l'agente lavora per una parte sola (in tre, Danimarca, Finlandia ed Olanda, la legge vieta espressamente la possibilità di lavorare per entrambe le parti); in Portogallo l'agente, pur potendo lavorare per entrambe le parti, deve essere pagato da una sola delle due parti.

Solo in Italia ed in Grecia l'agente lavora prevalentemente per entrambe le parti (tav. 7).

Austria

Non si rileva una modalità prevalente di rapporto fra agente e clienti: gli agenti possono lavorare sia per una sola parte che per entrambe le parti (tav. 7).

Le commissioni vengono addebitate sia al venditore che al compratore anche se è prassi comune addebitare la commissione intera (3%) al solo acquirente mentre al venditore si applica una commissione ridotta o non la si applica per nulla.

Nel caso in cui l'acquirente concluda autonomamente il contratto di compravendita (senza il ricorso all'agente) è regola ridurre il prezzo di vendita dell'immobile, dichiarato nel contratto, del 3%.

L'accesso alla professione per la maggior parte degli agenti che operano sia nell'area residenziale che non residenziale avviene tramite l'assunzione da parte di una società immobiliare nazionale o locale, una quota inferiore avvia un'attività autonoma e solo un numero ristretto di agenti entra nel mercato aderendo direttamente a reti in franchising (tav. 5).

Belgio

Gli agenti lavorano, solitamente, per conto del venditore sulla base di un contratto scritto che fissa: il prezzo minimo di vendita, la percentuale delle commissioni e il tempo massimo per concludere la vendita (tav. 7).

Le commissioni vengono definite in funzione della classe di valore dell'immobile, della facilità di vendita e di altri fattori come la quantità di pubblicità necessaria.

Il livello delle commissioni trattenute dall'agente varia dall'1,5% al 3%.

La commissione viene trattenuta dall'agente nel momento del trasferimento al proprio cliente della cauzione versata dall'acquirente (10% del prezzo di vendita).

Molte Amministrazioni Locali detengono un diritto di prelazione in base al quale possono decidere di acquistare l'immobile al prezzo ufficiale stipulato fra il compratore ed il venditore; in questo modo si riducono gli spazi di manovra di eventuali transazioni "in nero".

Danimarca

L'agente si occupa della vendita degli immobili mentre per l'acquisto ci si rivolge, normalmente, ad un avvocato. Il rapporto è, di solito, del tipo "sole agency" (vendita in esclusiva sottoposta ad un accordo scritto).

Gli agenti non possono rappresentare le due controparti ma solo una, di conseguenza più che un intermediario, l'agente svolge il ruolo di rappresentante di una delle parti (di solito il venditore; tav. 7).

Si rileva una stretta connessione fra gli agenti ed il settore dei servizi finanziari ed assicurativi; gli agenti indirizzano i clienti verso gli istituti che offro-

no mutui e polizze assicurative.

E' in vigore un meccanismo "seller's pack", introdotto nel 1993, che obbliga il venditore a fornire una vasta gamma di informazioni sull'immobile. L'agente si occupa della redazione del seller's pack e di tutta la documentazione relativa all'eventuale mutuo ipotecario (l'agente deve anche preparare almeno due proposte di finanziamento per l'acquisto dell'immobile).

Con l'aumento dei compiti richiesti all'agente sono aumentate anche le commissioni che attualmente, per il servizio completo, si aggirano sul 3% (all'interno di un range che va dal 2,75% in provincia fino al 4,25% della capitale).

E' in uso il principio "no sale, no fee" compreso il rimborso delle spese per pubblicità e per le altre attività di marketing.

L'accesso alla professione per la maggior parte (65%) degli agenti che operano nell'area residenziale avviene tramite l'assunzione da parte di una società immobiliare, solo un quinto avvia un'attività autonoma e circa il 15% entra nel mercato aderendo direttamente a reti in franchising. Gli agenti che operano in ambito non residenziale accedono al mercato quasi esclusivamente come dipendenti di società immobiliari (sia nazionali che internazionali; tavv. 5 e 6).

Finlandia

L'agente può rappresentare solo una delle due parti, di solito il venditore, sulla base di un contratto che può essere sia scritto che verbale. All'agente è comunque richiesto di prestare attenzione sia agli interessi del venditore che a quelli del compratore (tav. 7).

Gli agenti, di solito, forniscono diversi servizi aggiuntivi sia al venditore che al compratore.

L'incontro diretto fra agenti e compratori avviene, tradizionalmente, la domenica, quando si effettuano le visite agli appartamenti in vendita.

La commissione viene pagata dal venditore. Quando il valore dell'immobile è particolarmente basso gli agenti praticano delle commissioni fisse minime (non definite in percentuale).

Le commissioni si aggirano mediamente tra il 3% ed il 4%.

All'interno dell'Housing Transactions Act vengono fissate regole specifiche per la compravendita di abitazioni nuove, di abitazioni in costruzione e di abitazioni usate.

Francia

L'agente può operare sia per conto del venditore che per conto dell'acquirente sulla base di un mandato scritto, semplice o esclusivo, regolato dal codice civile (tav. 7).

Gran parte degli agenti sono solitamente specializzati nell'area dell'intermediazione immobiliare e non forniscono servizi di altra natura.

Il sistema francese è caratterizzato da un basso ricorso all'intermediazione dell'agente immobiliare, si stima che solo una quota inferiore alla metà delle transazioni avvenga utilizzando un agente.

Uno dei problemi più rilevanti è dato dalla difficoltà che trova l'agente nel farsi assegnare un mandato in esclusiva in modo da limitare la pratica, diffusa presso i venditori, di rivolgersi a diversi agenti al solo fine di stabilire il prezzo dell'immobile per poi procedere alla vendita in modo autonomo.

Le commissioni richieste dall'agente sono abbastanza elevate e possono arrivare fino al 10%, anche se, in media, si posizionano su livelli più ridotti (fra il 3% ed il 6%).

La modalità prevalente di accesso alla professione, sia in ambito residenziale che non residenziale, è quella di avviare un'attività autonoma (tavv. 5 e 6).

Germania

Normalmente l'agente lavora per conto del venditore e si impegna a trovare un compratore (tav. 7).

L'agente è obbligato ad informare le parti di tutte le notizie rilevanti, riguardanti l'immobile e a segnalare i modi migliori per finanziare l'acquisto.

Il livello delle commissioni e gli accordi fra le parti differiscono notevolmente a seconda delle zone: in Bavaria, ad esempio, il venditore paga il 3% e l'acquirente il 2-3%, a Berlino, invece, è l'acquirente che paga il 5-6%. In altre aree le commissioni possono attestarsi anche sul 3%.

Per le grandi proprietà, vendute ad esempio dalle compagnie di assicurazioni, il venditore di solito non paga nulla mentre l'acquirente paga fra il 2% ed il 3%.

L'accesso alla professione per gli agenti che operano nell'area residenziale si distribuisce quasi equamente fra l'assunzione da parte di una società immobiliare a carattere nazionale e l'avvio di un'attività autonoma. Gli agenti che operano in ambito non residenziale accedono al mercato anche come dipendenti di società immobiliari di livello internazionale (tavv. 5 e 6).

Gran Bretagna

In Inghilterra e Galles l'agente immobiliare agisce per conto del venditore in veste di intermediario nei confronti dei potenziali acquirenti; una volta raggiunto un accordo su un'offerta vengono avviate le procedure che portano al contratto finale. Il sistema scozzese, invece, prevede che il compratore avanzi una formale proposta d'acquisto con valore legale, dopo di che iniziano le procedure per la valutazione, i controlli e l'organizzazione degli aspetti finanziari. Nel caso vengano avanzate più proposte d'acquisto, l'agente organizza un'asta.

In Inghilterra la figura dell'agente che lavora per conto del compratore non è sviluppata (tav. 7).

La maggior parte degli agenti fornisce servizi supplementari ai propri clienti, sia di natura professionale che di natura finanziaria ed assicurativa, spesso agendo come broker su commissione ma anche agendo con propri prodotti.

Nel caso l'agente fornisca questi servizi all'acquirente deve avvisare il venditore.

Il sistema inglese pone gli agenti nella condizione di incorrere in conflitti di interesse. La possibilità di offrire servizi (finanziari, assicurativi o di altra natura) ai potenziali acquirenti li induce a non segnalare tutte le proposte d'acquisto ricevute e/o a privilegiare quelle degli acquirenti che hanno acquistato i servizi proposti dall'agente.

Molti agenti lavorano per conto dei proprietari di immobili, gestendo gli affitti e svolgendo un ruolo di *property manager*.

I tipi di contratto offerti dagli agenti inglesi sono:

- *sole agency* (l'agenzia acquisisce il diritto esclusivo di vendere l'immobile per il periodo del contratto; il venditore può trovare autonomamente un compratore);
- *joint sole agency* (due agenzie acquisiscono il diritto esclusivo di vendere l'immobile per il periodo del contratto; il venditore può trovare autonomamente un compratore);
- *multiple agency* (il venditore si avvale di diverse agenzie; solo quella che conclude la vendita riceve la commissione);
- *sole selling rights* (l'agenzia acquisisce il diritto esclusivo di vendere l'immobile per il periodo del contratto e riceve la commissione anche se il compratore viene trovato dal venditore stesso).

La maggior parte dei contratti (circa i tre quarti) è del tipo *sole agency* seguito dal *sole selling rights*.

Se il contratto contiene la clausola “*ready, willing and able purchaser*”, l'agente riceve la commissione anche se il venditore non accetta l'offerta (la clausola compare in circa un quarto dei contratti di *sole agency*).

Per certe categorie di immobili è diffusa la pratica dell'asta pubblica.

Le commissioni si aggirano mediamente attorno all'1,45% all'interno di un range che va dall'1% al 2%. E' frequente, per gli immobili di minor valore, l'applicazione di una commissione minima definita in termini assoluti invece che in percentuale. Nel caso di contratti di tipo *multiple agency* le commissioni richieste dall'agente si aggirano fra il 2.5% ed il 3%.

In Scozia la commissione richiesta dai *solicitors* risulta più ridotta, in media l'1%.

L'accesso alla professione per la maggior parte (85%) degli agenti che operano nell'area residenziale avviene tramite l'assunzione da parte di una società immobiliare (prevalentemente nazionali o locali ma anche internazionali), solo poco più del 10% avvia un'attività autonoma e una ridotta minoranza entra nel mercato aderendo direttamente a reti in franchising. Gli agenti che operano in ambito non residenziale accedono al mercato quasi esclusivamente come dipendenti di società immobiliari (dividendosi abbastanza equamente fra società nazionali e società internazionali); la parte rimanente apre una propria attività, autonoma o in franchising (tavv. 5 e 6).

Grecia

L'agente può operare sia per conto del venditore che per conto dell'acquirente o per entrambi, spesso sulla base di un contratto scritto anche se non è obbligatorio.

Normalmente gli agenti forniscono diversi altri servizi e consulenze legate al mercato immobiliare.

L'agente viene pagato, di solito, da entrambe le parti. Le commissioni vanno dal 2% al 4%.

Irlanda

Il rapporto che si instaura tra agente e cliente è normalmente del tipo "sole agency" (vendita in esclusiva), la soluzione multiple agents riguarda solo casi particolari.

Si rileva una tendenza alla specializzazione delle agenzie nelle diverse attività immobiliari: vendita di case usate, vendita di nuove case, sviluppo di aree, intermediazione di immobili commerciali

Circa l'8% delle transazioni avviene sulla base di un'asta pubblica.

Le commissioni praticate vanno dall'1,5% al 2,5%. I limiti maggiori si raggiungono nel caso si utilizzi la soluzione multiple agents.

L'accesso alla professione per gli agenti che operano nell'area residenziale si distribuisce quasi equamente fra l'assunzione da parte di una società immobiliare a carattere nazionale e l'avvio di un'attività autonoma. Gli agenti che operano in ambito non residenziale accedono al mercato prevalentemente come dipendenti di società immobiliari di livello nazionale o locale (tavv. 5 e 6).

Italia

L'agente abitualmente funge da intermediario fra il compratore ed il venditore e lavora per entrambe le parti garantendo l'imparzialità. Nell'ordinamento italiano si rileva anche la presenza della figura del mandatario che tutela gli interessi di una sola parte (solitamente il venditore; tav. 7).

Quasi tutti i maggiori gruppi di intermediazione immobiliare hanno attivato partnership con operatori in grado di offrire al cliente altri servizi di natura fiscale, legale, tecnica oltre ad aver attivato rapporti commerciali con banche per la gestione degli eventuali mutui.

L'agente immobiliare riceve una commissione sia dal venditore che dall'acquirente. Per il venditore, solitamente, la commissione è inferiore a quella praticata all'acquirente di circa un punto percentuale. In media le commissioni ricevute dall'agente si aggirano complessivamente fra il 4% ed il 6%.

Per gli agenti l'accesso alla professione avviene sia tramite l'assunzione da parte di una società immobiliare di carattere nazionale o locale che tramite l'avvio di un'attività autonoma. Un numero crescente di agenti entra nel mercato aderendo a reti in franchising (tavv. 5 e 6).

Norvegia

L'agente immobiliare fornisce, solitamente, un servizio di assistenza alla vendita sulla base di un contratto scritto, ma non è raro che gli acquirenti affidino la ricerca ad un'agenzia immobiliare.

L'attività può essere svolta da:

- imprese che abbiano ottenuto la licenza,
- avvocati che abbiano sottoscritto la garanzia finanziaria ai fini di intermediazione immobiliare,
- alcune cooperative d'abitazione.

La commissione viene pagata esclusivamente dal cliente dell'agente (venditore o compratore), sulla base di un accordo scritto e utilizzando un modulo specifico approvato dal Governo.

Il livello delle commissioni varia dall'1% al 3%.

Le agenzie immobiliari rappresentano un canale estremamente importante ai fini della concessione dei mutui e, di conseguenza, gli istituti di credito detengono notevoli interessi all'interno del settore, grazie al controllo di alcuni dei principali operatori. Recenti ipotesi di accordo fra questi operatori sono state vietate dall'antitrust norvegese in quanto lesive della concorrenza.

Olanda

Il settore è caratterizzato dalla forte presenza delle organizzazioni professionali che forniscono servizi avanzati ai propri soci.

Le agenzie immobiliari di maggiori dimensioni tendono ad ampliare il proprio campo d'azione verso l'offerta di servizi finanziari ed assicurativi.

Tendono ad aumentare gli agenti specializzati in specifici comparti di mercato (residenziale, commerciale, agricolo, ecc.), quelli nelle valutazioni di immobili e nell'area del property management. Le associazioni si sono adeguate a questa tendenza sviluppando sezioni specifiche per ciascuna tipologia di agente.

Gli agenti possono rappresentare una sola parte (di solito il venditore) sulla base di un contratto scritto e vincolante; è vietato operare per entrambe le parti (tav. 7).

Le commissioni applicate dagli agenti (per la vendita o per l'acquisto) si aggirano, mediamente, sull'1,8% ma variano in funzione della quantità e qualità dei servizi offerti. Il pagamento delle commissioni avviene tramite il notaio che gestisce la transazione e attraverso il quale transitano anche i fondi della compra-vendita.

Gli agenti che operano nell'area residenziale accedono alla professione per la maggior parte (75%) tramite l'assunzione da parte di una società immobiliare a carattere nazionale o locale, circa il 15% avvia un'attività autonoma e una quota ridotta di agenti entra nel mercato aderendo a reti in franchising. Gli agenti che operano in ambito non residenziale accedono al mercato quasi esclusivamente come dipendenti di società immobiliari (soprattutto società nazionali ma anche società internazionali); la parte rimanente apre una propria attività, autonoma o in franchising (tavv. 5 e 6).

Portogallo

Gli agenti normalmente lavorano per conto del venditore ma possono stipulare il contratto con entrambe le parti; in questo caso, però, devono essere pagati da una sola parte (tav. 7).

Nonostante la legge portoghese limiti l'attività dell'agente alla semplice ricerca di un compratore per conto del venditore, in realtà i servizi normalmente forniti sono molto più ampi sia verso il venditore che verso i potenziali acquirenti.

Le commissioni risultano comprese all'interno di un range molto ampio e possono arrivare anche al 10% ma con differenze anche significative tra una zona e l'altra: a Lisbona vanno dal 3% ed il 5%, mentre nell'Algarve risultano mediamente più elevate e vanno dal 5% al 7%.

La modalità prevalente di accesso alla professione, sia in ambito residenziale che non residenziale, è quella di avviare un'attività autonoma (tavv. 5 e 6).

Spagna

L'agente opera sia per conto del venditore, che del compratore che per entrambi senza alcun obbligo di sottoscrivere un contratto (tav. 7).

I professionisti più preparati sono anche in grado di consigliare l'acquirente sulle forme di finanziamento più vantaggiose.

Le commissioni sono generalmente pagate da una sola parte ma, in seguito alla liberalizzazione, aumentano i casi nei quali l'agente diviene intermediario ed applica le commissioni ad entrambe le parti.

Di norma le commissioni rimangono all'interno di un range che va dal 3% al 5%, ma non sono rari i casi di commissioni notevolmente superiori che possono arrivare anche al 10%.

L'accesso alla professione per la maggior parte degli agenti (70%) che operano nell'area residenziale avviene tramite l'assunzione da parte di una società immobiliare, circa un quarto avvia un'attività autonoma e circa il 5% entra nel mercato aderendo a reti in franchising. Gli agenti che operano in ambito non residenziale accedono al mercato quasi esclusivamente come dipendenti di società immobiliari (sia nazionali che, in minor misura, internazionali; tavv. 5 e 6).

Svezia

L'attività di agente immobiliare può essere svolta solo da persone fisiche, che operano in modo indipendente, e non da società.

Solitamente l'agente lavora per conto del venditore da cui ottiene il mandato a vendere in esclusiva sulla base di un contratto scritto.

L'agente fornisce diversi servizi aggiuntivi sia al venditore che al compratore. Le commissioni richieste dall'agente variano dall'1,5% al 4%.

Quando il valore dell'immobile è particolarmente basso gli agenti praticano delle commissioni fisse minime (non definite in percentuale).

Gli agenti non possono acquistare o vendere in proprio delle proprietà immobiliari.

La modalità prevalente di accesso alla professione, sia in ambito residenziale che non residenziale, è quella di essere assunti da società immobiliari a carattere nazionale o locale.

1.2.1 Multi Listing System (MLS)

In diversi Paesi sono stati predisposti strumenti che migliorano l'efficienza del sistema dell'intermediazione immobiliare. In particolare ci si riferisce a forme di connessione in rete che ottimizzano le opportunità provenienti dal *referral system* (collaborazione che si può instaurare tra agenti immobiliari, finalizzato a generare migliori opportunità di vendita).

Spesso si tratta di iniziative proposte da associazioni di categoria; l'accesso è riservato agli aderenti e, in alcuni casi, i membri dell'associazione sono tenuti a rendere disponibili sul sistema tutte le proprietà in portafoglio.

L'olandese NVM dispone di un Multi Listing System denominato Funda (www.funda.nl) che è gestito dall'omonima società. Il sistema è aperto solo ai membri dell'associazione ed è completamente automatico. E' obbligatorio per i membri dell'associazione inserire all'interno del sistema tutte le proprietà in portafoglio, sia residenziali che non residenziali, sia quelle in vendita che quelle in affitto. Il sistema è consultabile pubblicamente su Internet (per la parte residenziale) e, oltre ad un'ampia offerta di immobili, consente di distribuire una vasta gamma di servizi e prodotti connessi sia di carattere tecnico che finanziario.

Gli agenti sottoscrivono il servizio per le regioni sulle quali sono interessati e possono operare solo su quelle.

L'associazione danese (DE) ha costituito il sistema Boligsiden (www.boligsiden.dk) sul quale transitano tutte le offerte immobiliari nazionali. Il sistema viene alimentato sia dalle reti immobiliari che dagli agenti indipendenti. Il numero di visitatori unici al mese si aggira sui 250 - 300 mila.

Boligsiden riguarda solo le proprietà residenziali mentre per quelle commerciali è stato istituito Oline (www.oline.dk), gestito anch'esso dalla DE e che contiene circa 3.000 proprietà commerciali.

Altri esempi di MLS gestiti da associazioni, seppure decisamente meno pervasivi di quello olandese o di quello danese, sono il sistema MLS dell'inglese NAEA e il sistema della francese FNAIM.

Precondizioni per il funzionamento di un MLS sono:

- il ricorso a contratti di vendita in esclusiva;
- che i sistemi operino su base locale;
- che i sistemi associno la maggioranza degli agenti che operano nel territorio;
- che siano definite delle regole precise di collaborazione e di suddivisione delle commissioni;
- che tutte le offerte vengano inserite nel sistema.

In tali esperienze è stato innescato un circolo virtuoso per cui maggiore è la cooperazione fra gli agenti e più si diffonde il ricorso a mandati esclusivi: ciò ha permesso di migliorare le prestazioni e il servizio e di ridurre le commissioni, grazie proprio all'accesso per gli agenti a tutte le offerte disponibili in una determinata area ed alla sicurezza. La maggior fiducia nei servizi offerti dai professionisti consentirebbe di diffondere maggiormente la pratica dell'esclusiva.

Con il contratto di esclusiva il venditore dispone di un interlocutore unico che è maggiormente disposto a investire per il buon fine della transazione in quanto è sicuro di ottenere almeno la metà delle commissioni.

1.2.2 Seller's Pack

In Danimarca è in vigore una normativa che prevede la definizione di un "libretto casa" che il venditore, tramite l'agente, deve predisporre. In particolare nel libretto devono essere riportati:

- una valutazione dell'immobile,
- due ipotesi di finanziamento dell'acquisto,
- una stima dei costi legati al possesso della proprietà,
- un report sui consumi energetici,
- un'indagine sull'edificio effettuata da parte di un esperto,
- il ricavato netto del venditore,
- i prospetti della proprietà.

L'agente è responsabile della veridicità delle informazioni contenute nel libretto e il venditore è tenuto a stipulare un'assicurazione che copra la sua responsabilità (ventennale) per difetti dell'immobile non evidenziati all'acquirente.

Un sistema simile è stato recentemente applicato in Portogallo ed una soluzione simile è allo studio in Gran Bretagna (Home Informations Pack).

Tav. 5. - Modalità di accesso al mercato residenziale per un agente immobiliare che inizia l'attività

Paesi	Franchising	Come dipendente di una società immobiliare nazionale o locale	Come dipendente di una società immobiliare internazionale	Aprendo un proprio ufficio
Austria	X	XXX	X	XX
Danimarca	X	XXX		XX
Francia				XXX
Germania		XX		XX
Gran Bretagna	X	XXX	XX	XX
Irlanda		XX		XX
Italia	X	XX		XX
Olanda	X	XXX	X	XX
Portogallo				XXX
Spagna	X	XXX	X	XX
Svezia		XXX		
<i>Media campione</i>	<i>X</i>	<i>XX/XXX</i>	<i>X</i>	<i>XX</i>

XXX - prevalente o esclusiva; XX - significativa; X - marginale.

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Tav. 6. - Modalità di accesso al mercato terziario ed industriale per un agente immobiliare che inizia l'attività

Paesi	Franchising	Come dipendente di una società immobiliare nazionale o locale	Come dipendente di una società immobiliare internazionale	Apreno un proprio ufficio
Austria	X	XXX	X	XX
Danimarca	X	XX	XX	X
Francia				XXX
Germania		XX	XX	XX
Gran Bretagna	X	XX	XXX	X
Irlanda		XXX		
Italia	X	XX		XX
Olanda	X	XXX	X	X
Portogallo				XXX
Spagna	X	XXX	X	X
Svezia		XXX		
<i>Media campione</i>	X	.XX/XXX	.XX	.XX/XXX

XXX - prevalente o esclusiva; XX - significativa; X - marginale.

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Tav. 7. - Modalità operative nel rapporto fra agenti e clienti

Paesi	Modalità operativa
- Austria	lavora indifferentemente per una o per entrambe le parti
- Belgio	lavora solo per una parte
- Danimarca	lavora solo per una sola parte, non è consentito lavorare per entrambe le parti
- Finlandia	lavora solo per una sola parte, non è consentito lavorare per entrambe le parti
- Francia	lavora per una o per entrambe le parti
- Germania	lavora per una o per entrambe le parti
- Gran Bretagna	lavora solo per una parte
- Grecia	lavora per entrambe le parti ma può lavorare anche per una sola parte
- Irlanda	lavora solo per una parte
- Italia	lavora per entrambe le parti ma può lavorare anche per una sola parte
- Norvegia	lavora solo per una parte ma può lavorare per entrambe
- Olanda	lavora solo per una parte, non è consentito lavorare per entrambe le parti
- Portogallo	lavora solo per una parte. E' possibile stipulare un contratto con entrambe le parti ma l'agente deve essere pagato da una sola parte
- Spagna	lavora solo per una parte ma può lavorare per entrambe
- Svezia	lavora solo per una parte ma può lavorare per entrambe

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

1.3 Mercato

Nell'Unione Europea (15 Paesi) si stima la presenza di circa 180 mila agenti, in buona parte indipendenti, anche se risultano in aumento le agenzie:

- controllate da gruppi nazionali ed internazionali;
- aderenti a catene in franchising;
- organizzate in network locali, più o meno strutturati.

Sono in crescita anche le esperienze di Multi Listing Services (MLS).

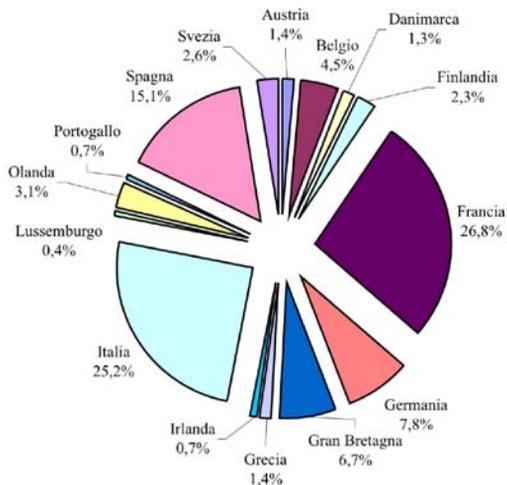
Nel complesso si rileva la presenza di circa 95 mila agenzie con una media di 1,9 agenti per agenzia.

Il mercato delle compravendite residenziali nei quindici paesi ammonta, in totale, ad oltre 5 milioni di transazioni annue, delle quali poco più di tre milioni vengono intermedate dall'agente immobiliare. Mediamente la quota di mercato dell'agente sul totale del transato si aggira sul 60% con forti scostamenti da un Paese all'altro.

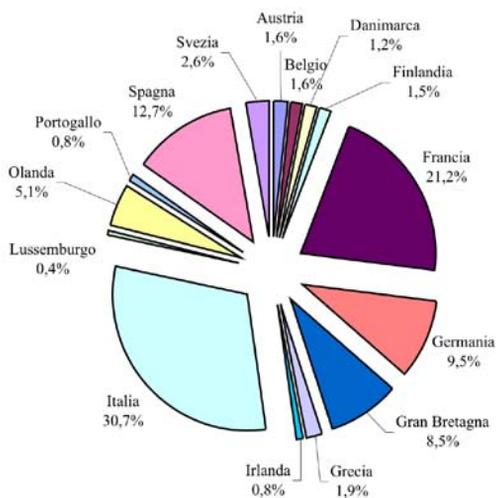
La media di compravendite residenziali per agente si aggira sulle 18 unità, con punte molto più elevate in Gran Bretagna e Irlanda e livelli decisamente inferiori in Lussemburgo e Francia.

L'incidenza delle compravendite sul totale dello stock abitativo si attesta sul 3,3%, con valori superiori alla media in Irlanda e Spagna e valori inferiori alla media in Austria e Portogallo.

Il parco abitazioni supera i 160 milioni di unità, delle quali il 64% risulta in proprietà. In Germania ed Olanda tale valore risulta nettamente sotto la media mentre in Spagna ed Irlanda risulta decisamente più elevato.

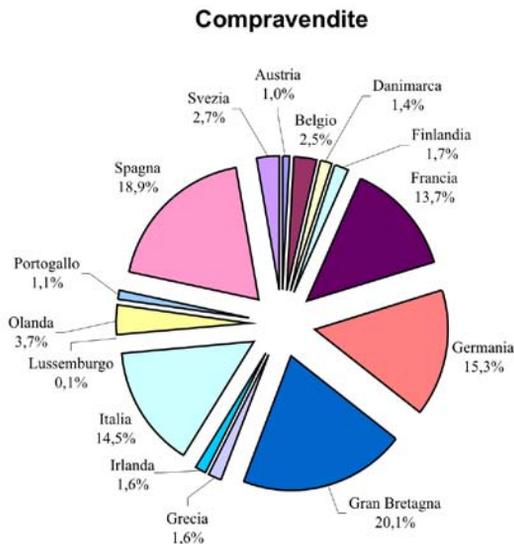
Tav. 8. - Ripartizione degli agenti per Paese, 2003**Agenti**

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Tav. 9. - Ripartizione delle agenzie per Paese, 2003**Agenzie**

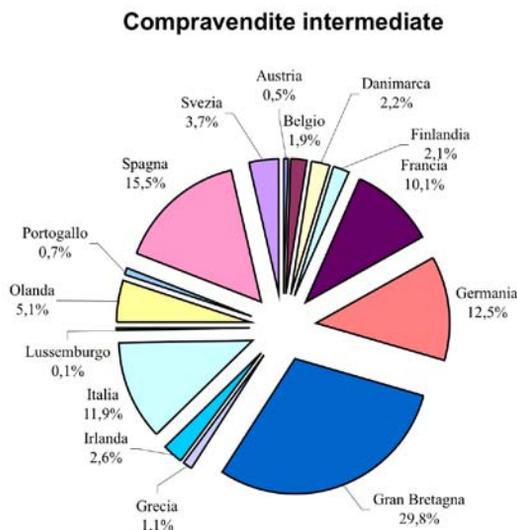
Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Tav. 10. - Ripartizione delle compravendite di immobili residenziali per Paese, 2003



Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Tav. 11. - Ripartizione delle compravendite di immobili residenziali intermedie dagli agenti per Paese, 2003



Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Austria

Sul mercato austriaco operano approssimativamente 1.500 agenzie per un totale di 2.500 agenti immobiliari. Sono presenti anche tre catene in franchising con una cinquantina di agenzie, che mostrano buone dinamiche di crescita.

Nel complesso si stima che in Austria si concludano annualmente circa 50 mila contratti di compravendita in ambito residenziale, di cui solo il 35% passa per l'intermediazione dell'agente. La quota è leggermente inferiore in ambito non residenziale (tavv. 12 e 13).

Tale quota risulta più elevata nelle aree cittadine ma si riduce notevolmente nelle aree rurali.

Belgio

In Belgio sono presenti 1.500 agenzie immobiliari (di cui 250 fanno parte di reti in franchising) per un totale di 8.000 agenti; la dimensione media delle agenzie risulta la più elevata d'Europa.

Circa 1.600 agenti appartengono all'associazione CIB.

Il mercato delle compravendite residenziali si aggira sulle 133 mila unità annue di cui il 45% viene intermediato dagli agenti immobiliari (tavv. 12 e 13).

Danimarca

Il mercato è controllato all'80% da quattro catene in franchising (alcune fanno capo a istituti bancari), la parte rimanente è gestito da piccoli operatori indipendenti, avvocati o direttamente dai proprietari degli immobili.

Complessivamente operano sul mercato danese 2.400 agenti con 1.100 agenzie. Quasi tutti gli agenti (2.200) fanno capo all'associazione DE.

Il turnover degli agenti all'interno delle catene in franchising è abbastanza elevato.

La quasi totalità delle offerte immobiliari residenziali passa sul servizio multi-listing dell'associazione (www.boligsiden.dk) che è aperto alle sole offerte degli associati. Le offerte immobiliari di natura commerciale transitano su un sito specializzato (www.oline.dk) gestito dalla stessa organizzazione.

Le compravendite di immobili residenziali si aggirano annualmente sulle 75 mila unità; quasi tutte passano attraverso l'intermediazione dell'agente (tavv. 12 e 13).

Nell'area non residenziale, invece, la quota di intermediato dagli agenti immobiliari non supera il 20/25% delle transazioni.

Finlandia

In Finlandia operano 1.400 agenzie per un totale di 4.200 agenti che, prevalentemente, vendono appartamenti a privati, la vendita di case singole risulta molto meno sviluppata.

Il settore è caratterizzato dalla presenza alcune grandi società (Huoneistokeskus Ltd, PSW-kiinteistömaailma Ltd, OP-kiinteistökeskus Ltd, e SKV Ltd) e un gran numero di piccole imprese formate ciascuna da alcuni agenti.

Le compravendite di immobili residenziali riguarda, annualmente, circa 70 mila appartamenti e 15.500 case; circa tre quarti dei contratti viene gestito da agenti immobiliari (tavv. 12 e 13).

Francia

In Francia sono presenti circa 20 mila agenzie per un totale di 48 mila agenti. La maggior parte delle agenzie francesi opera su base locale, solo alcune sono strutturate su base nazionale, ma la situazione va rapidamente cambian-

do a favore dei gruppi maggiori. Le società in franchising associano circa 1.800 agenzie.

Circa 8.700 agenzie fanno capo alla principale associazione francese (FNAIM).

In diverse aree del Paese, per fronteggiare l'avanzata delle grandi società immobiliari e del franchising, stanno sviluppandosi raggruppamenti di agenzie indipendenti (attualmente stimate attorno al centinaio) che mettono in comune la propria offerta sulla base di sistemi di Multi Listing Services.

L'offerta comune su un sito specializzato viene visto dagli agenti come un modo per ottenere con maggior frequenza il mandato in esclusiva.

Il mercato delle compravendite residenziali si aggira annualmente sui 719 mila contratti che solo per poco meno della metà passano attraverso un'agenzia immobiliare (tavv. 12 e 13). In ambito non residenziale, invece, la quota di intermediato dalle agenzie sale fino al 90%.

Germania

Le basse barriere all'entrata di carattere normativo consentono a chiunque l'accesso alla professione.

Gli agenti sono circa 14 mila, mentre le agenzie sono circa 9.000. Si rileva anche la presenza sul mercato di agenzie controllate da istituti di credito.

Complessivamente si stima che in Germania si concludano annualmente circa 800 mila contratti di compravendita in ambito residenziale, di cui il 50% passa per l'intermediazione dell'agente (tavv. 12 e 13). Quota che è leggermente inferiore in ambito non residenziale.

Gran Bretagna

Il settore non risulta concentrato, con basse barriere all'entrata e con un dis-

creto tasso di ricambio. La competizione degli agenti avviene su scala locale. Si stima che gli agenti presenti in Gran Bretagna assommino a 12 mila, dei quali 11.000 localizzati in Inghilterra e Galles e 700 solicitors in Scozia dove sono presenti anche qualche centinaio di agenti.

Gli agenti aderenti a NAEA sono 9.500, altri agenti aderiscono ai RICS ed altri a SV&A. In queste ultime due associazioni sono presenti professionisti diversi dagli agenti immobiliari.

Circa il 60% degli agenti opera come indipendente, mentre il restante 40% consiste di "corporate estate agents" controllato da istituti finanziari.

I primi dieci gruppi assommano circa il 25% delle agenzie inglesi; la parte rimanente è formato in larga misura da piccole agenzie indipendenti che tendono, però, a strutturarsi in catene di agenzie indipendenti.

Alcune agenzie sono specializzate nella vendita di immobili di fascia alta.

Sul mercato scozzese larga parte del mercato immobiliare è controllato dai Solicitors Property Centers, gestiti dai procacciatori che oltre all'attività di carattere immobiliare forniscono servizi legali e finanziari.

In Gran Bretagna si valuta che annualmente si effettuino poco oltre il milione di compravendite residenziali in larga parte gestite da agenzie immobiliari.

Grecia

In Grecia sono presenti 1.800 agenzie immobiliari per un totale di 2.500 agenti.

Il mercato delle compravendite residenziali si aggira sulle 85 mila unità annue di cui solo il 40% viene intermediato dagli agenti immobiliari (tavv. 12 e 13).

Irlanda

Nell'area della capitale prevalgono le agenzie di maggiori dimensioni con forte specializzazione (per segmento o per località) mentre nel resto del Paese sono presenti piccole agenzie de-specializzate. Nel complesso si contano circa 1.200 agenti con 800 agenzie.

Le tre associazioni irlandesi, IAVI, SCS ed IPAV, associano rispettivamente 1.550, 1.250 e 656 professionisti (tutte le associazioni associano anche professionisti diversi dagli agenti immobiliari).

Negli ultimi tempi tendono a diffondersi le reti in franchising, così come si rileva la presenza di operatori internazionali che stanno allargando progressivamente la propria rete sul territorio. Si stima che più di 300 agenzie appartengano a reti strutturate.

Nell'area della capitale circa i tre quarti del mercato vengono intermediati dalle prime cinque agenzie; la concentrazione si riduce drasticamente nel resto del territorio nazionale.

Il mercato si aggira sulle 86 mila compravendite annue; le vendite dirette da parte dei proprietari sono molto rare (tavv. 12 e 13).

Italia

La concorrenza, all'interno del settore, si mantiene elevata (soprattutto nei centri urbani) soprattutto in funzione del basso grado di concentrazione (i primi quattro operatori realizzano circa il 13% delle transazioni).

La diffusione territoriale delle agenzie è molto ampia e si accentua all'interno delle aree metropolitane. Risulta frequente la presenza di network di agenti indipendenti al fine di contrastare la concorrenza dei franchising immobiliari e di fornire un servizio più efficiente.

Le barriere all'entrata risultano abbastanza basse e si alzano in modo apprezzabile solo se si fa riferimento ad un servizio e una gamma di prodotti di qualità.

Nel settore sono presenti:

- liberi professionisti che non fanno capo ad agenzie immobiliari;
- agenzie immobiliari;
- punti di vendita diretti di società immobiliari;
- punti di vendita in franchising di network di mediazione immobiliare.

A questi si aggiunge un numero non precisato ma significativo, soprattutto in alcune zone geografiche, di operatori che effettuano attività di intermediazione senza alcuna iscrizione all'Albo professionale, oltre a società di medio/piccola dimensione che effettuano la gestione immobiliare a latere di un'attività prevalente.

Si valuta che in Italia siano presenti 29.000 agenzie con 45.000 agenti. Secondo i dati delle Camere di Commercio italiane i punti vendita in franchising sono 5.864.

Il mercato delle compravendite residenziali assomma ad oltre 760 mila contratti annui e solo la metà transita sul canale degli agenti immobiliari (tavv. 12 e 13).

Lussemburgo

Nel principato operano circa 650 agenti con 400 agenzie. Sono presenti anche tre network in franchising.

Circa 70 agenzie fanno capo all'associazione CIGDL.

Il numero di compravendite annue non supera le 5 mila unità e circa il 60% di queste sono intermedate dall'agente.

Norvegia

Il mercato norvegese si sviluppa principalmente su scala locale. Un ruolo rilevante all'interno del settore è svolto dagli avvocati che, tra le loro attività annoverano anche quella di intermediari immobiliari. A fronte di 528 agenzie sottoposte al controllo dell'apposita Commissione Norvegese, si contano oltre mille studi legali che svolgono la professione di agente immobiliare. A questi si aggiungono cooperative d'abitazione senza licenza ma che operano come intermediari.

La principale associazione (NEF) associa 350 agenzie per un totale di 750 agenti.

In Norvegia i principali competitors sono: Eiendomsmegler 1, DnB Eiendom, Postbanken Eiendomsmegling, Gjensidige NOR Eiendomsmegling.

Quest'ultimo è controllato da Gjensidige NOR Sparebank, mentre il secondo ed il terzo sono controllati dalla Den norske Bank, nel complesso tre operatori controllati da istituti di credito gestiscono quasi il 28% delle transazioni realizzate nel paese.

Olanda

Operano sul territorio olandese 4.800 agenzie immobiliari con 5.500 agenti complessivi. La tendenza è, comunque, quella della concentrazione al fine di sfruttare le maggiori economie di scala e la maggior visibilità del marchio che derivano dalla costituzione di reti informali fra agenti. Si rileva, inoltre, un peso crescente delle grandi società immobiliari.

Alla NVM fanno capo 2.500 agenzie per un totale di 3.500 agenti mentre alla VBO appartengono 200 agenzie per un totale di 400 agenti.

Gran parte degli operatori agisce su base locale ma stanno crescendo le organizzazioni che operano su base nazionale. All'interno del settore si rileva un notevole livello di natalità e mortalità

Nel mercato residenziale il settore è dominato (80%) da tre servizi multi-

listing gestiti dalle associazioni. La parte rimanente viene gestita da piccole agenzie indipendenti o direttamente dai proprietari.

Sul principale MLS (Funda della NVM) passano circa i due terzi delle transazioni immobiliari di natura residenziale. Solo i membri dell'associazione possono inserire le proprie offerte nel sistema che è liberamente accessibile da parte del pubblico. La parte relativa agli immobili non residenziali non è pubblica e possono accedere solo gli agenti.

Nonostante l'ampia trasparenza del mercato, circa il 20% degli acquirenti di immobili utilizza i servizi di un agente.

Sul mercato passano annualmente 193.000 immobili e l'85% delle compravendite passa per l'intermediazione dell'agente (tavv. 12 e 13).

Un'organizzazione del mercato immobiliare come quello olandese consente sia ai venditori che ai compratori di beneficiare di notevoli vantaggi sia in termini di disponibilità di informazioni che in termini di maggiori opportunità di vendita. Inoltre ne ricava vantaggi anche l'agente che grazie alla trasparenza del sistema riesce a gestire in modo più efficiente i sopralluoghi, con risparmio di tempi e di costi.

Portogallo

In Portogallo sono presenti 750 agenzie immobiliari per un totale di 1.200 agenti.

Il mercato delle compravendite residenziali si aggira sulle 55 mila unità annue di cui solo il 40% viene intermediato dagli agenti immobiliari (tavv. 12 e 13).

Spagna

Il grado di concentrazione del settore risulta molto basso; l'impresa leader (Vallehermoso) detiene circa il 2% del totale del mercato mentre i diretti inseguitori (Urbis, Metrovacesa e Coloniale) non raggiungono, congiuntamente, il 5% del totale.

Nel complesso si stima la presenza sul territorio spagnolo di 27 mila agenti con 12 mila agenzie. Circa 6.000 agenti fanno parte del *Colegio oficial de agentes de la propiedad inmobiliaria* (COAPI).

Il forte aumento del settore immobiliare e la liberalizzazione della professione hanno consentito la proliferazione delle agenzie sia autonome che, soprattutto, organizzate in reti in franchising; le catene in franchising sono, attualmente, una quarantina.

Sono molto numerosi gli agenti improvvisati (soprattutto nel mercato dell'edilizia turistica).

Delle 990 mila compravendite realizzate nel 2003, solo la metà transita sul canale degli agenti immobiliari (tavv. 12 e 13).

Svezia

Il settore è caratterizzato, nei principali centri urbani, da un elevato livello della competizione, mentre nelle vaste aree poco popolate del Paese sono presenti pochi agenti solitamente strutturati su base strettamente locale.

Si contano complessivamente circa 4.700 agenti, tramite i quali passa l'83% delle transazioni immobiliari complessive (circa 143 mila all'anno). Le agenzie sono 2.500, della quali circa il 38% appartiene ad un network.

Diverse imprese edili si affidano agli agenti immobiliari per la vendita degli appartamenti nei nuovi centri residenziali.

Tav. 12. - Numero di contratti di compravendita di abitazioni nei Paesi europei, 2003 (numero)

Paesi	Contratti di compravendita
Austria	50.000
Belgio	133.000
Danimarca	75.000
Finlandia	87.600
Francia	719.000
Germania	800.000
Gran Bretagna	1.055.000
Grecia	85.000
Irlanda	86.000
Italia	760.000
Lussemburgo	4.700
Olanda	193.000
Portogallo	55.000
Spagna	990.000
Svezia	143.000
Totale	5.236.300

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Tav. 13. - Percentuale di intermediato dagli agenti immobiliari sul totale (valori %)

Paesi	Residenziale		Non residenziale	
	Vendite	Affitti	Vendite	Affitti
Austria	35%	40%	30%	35%
Danimarca	95%	bassa (*)	20-25%	20-25%
Finlandia	75%	n.d.	n.d.	n.d.
Francia	45%	50%	90%	99%
Germania	50%	55%	45%	40%
Gran Bretagna	90%	80%	95%	95%
Irlanda	98%	95%	95%	95%
Italia	50%	50%	50%	50%
Olanda	85%	50%	55%	50%
Portogallo	40%	30%	60%	40%
Spagna	50%	50%	50%	65%
Svezia	83%	raro	n.d.	n.d.
Media campione	66%	51%	59%	59%

(*) l'attività di intermediazione negli affitti non è regolamentata e chiunque può praticarla.

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

1.4 Analisi delle associazioni statistiche

Dall'analisi dei coefficienti di correlazione calcolati sulle variabili rilevate, emerge una associazione diretta tra:

- le variabili afferenti la regolamentazione del mercato;
- la dimensione assoluta del mercato residenziale (misurata dal numero di agenzie ed agenti, la popolazione residente, lo stock edilizio residenziale, il numero di compravendite di abitazioni) ed il livello di commissioni;
- la dimensione relativa del mercato residenziale (numero di compravendite di abitazioni ogni 100 abitanti) e l'efficienza del mercato (percentuale di mercato residenziale intermediato dagli agenti, contratto a mandato dell'agente);

Mentre si rileva una correlazione indiretta tra:

- percentuale di intermediato residenziale e livello di commissioni;
- livello commissioni pagate mediamente sul mercato residenziale e contratto a mandato.

Regolamentazione

L'attività dell'agente immobiliare risulta disciplinata per legge in 12 dei 15 Paesi monitorati. Inoltre si riscontra l'obbligatorietà:

- di un diploma od altro certificato equipollente per poter esercitare la professione in 7 Paesi (Italia, Portogallo, Belgio, Svezia, Grecia, Danimarca e Francia);
- di corsi obbligatori per legge (Italia, Portogallo, Belgio e Svezia);
- di idonea garanzia finanziaria (Irlanda, Danimarca, Germania e Francia);
- o come alternativa, o in aggiunta ai requisiti, di una dimostrabile esperienza pratica (Italia, Portogallo, Belgio, Svezia, Austria, Olanda).

Questi Paesi, da un lato, com'è ovvio, presentano una migliore tutela del cliente (tenuto in estremo riguardo in Francia e Danimarca) ma non sembrano particolarmente efficienti dal punto di vista del mercato (in altri termini,

non sembra sussistere una relazione statistica tra le mutabili attinenti la regolamentazione né con la percentuale di mercato residenziale intermediato, né con il livello delle commissioni).

D'altra parte anche nei tre Paesi dove non è stata riscontrata alcuna specifica regolamentazione si è in presenza di commissioni residenziali medio-alte e di una percentuale di mercato residenziale intermediato ben lontana dai mercati più "penetrati", come Gran Bretagna, Olanda, Irlanda e Danimarca (tav. 14).

Quindi, per il mercato degli agenti immobiliari la mancanza di regolamentazione non determina una migliore efficienza del mercato, efficienza che, però, non è garantita neppure dai sistemi maggiormente regolamentati.

Tav. 14. - Associazione tra mercati disciplinati, livello delle commissioni e percentuale di mercato residenziale intermediato

Paesi	Normativa specifica (leggi, decreti,...)	Livello commissioni	Percentuale di mercato intermediato
Austria	Si	medio	35
Belgio	Si	basso	45
Danimarca	Si	medio	95
Finlandia	Si	medio	75
Francia	Si	alto	45
Germania	No	alto	50
Gran Bretagna	Si	basso	90
Grecia	No	medio	40
Irlanda	Si	basso	98
Italia	Si	alto	50
Lussemburgo	No	medio	60
Olanda	Si	basso	85
Portogallo	Si	alto	40
Spagna	Si	alto	50
Svezia	Si	basso	83

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

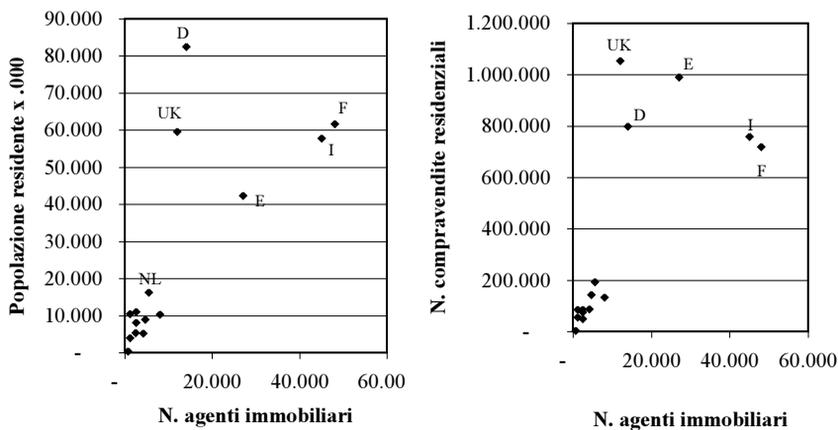
Dimensione assoluta del mercato residenziale e livello di commissioni

Il numero di agenti sembra essere correlato, com'è ovvio, con le dimensioni del mercato residenziale: pare sussistere, infatti, un'associazione diretta tra

numero di agenti e agenzie e numero di compravendite di abitazioni e stock residenziale in senso assoluto, se si fa salvo per Germania, Gran Bretagna e, parzialmente, Spagna.

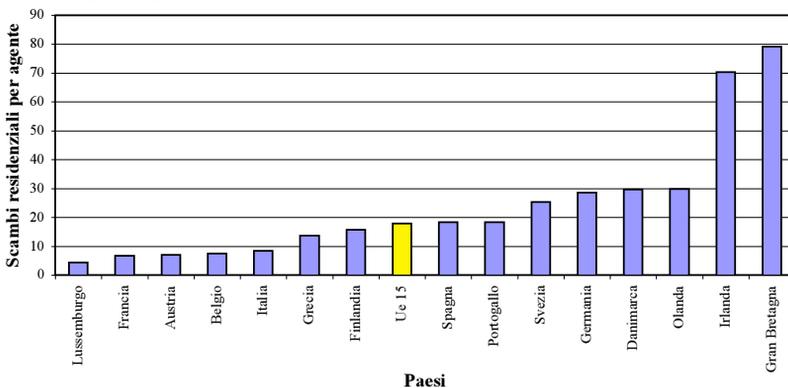
In media, nei 15 Paesi dell'Unione monitorati, ciascun agente intermedia circa 18 compravendite residenziali all'anno. Ai due estremi risultano, in senso riduttivo, il Lussemburgo, dove ciascuno dei 646 agenti effettua, in media, solamente 4,4 compravendite l'anno e, dall'altra parte, un gruppetto di Paesi che vede in testa il Regno Unito (79 compravendite per agente l'anno), l'Irlanda (70 compravendite) e, distanziate, la Danimarca e l'Olanda (circa 30 scambi per ciascun agente). L'Italia si posiziona nel gruppo dei Paesi con il minor numero di transazioni per agente (8,4 scambi).

Tav. 15. - Associazione tra numero di agenti, popolazione residente e numero di compravendite residenziali



Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Tav. 16. - Numero di compravendite residenziali annue intermediate per agente

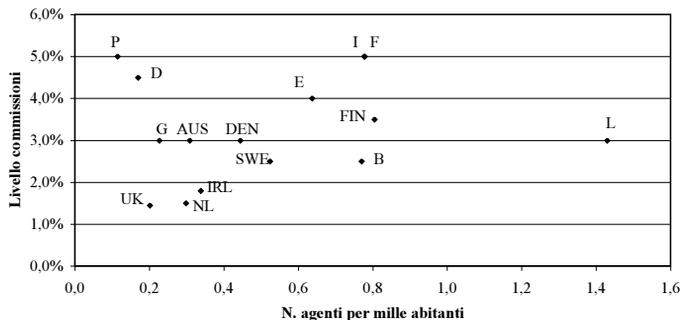


Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Dimensione relativa del mercato residenziale ed efficienza

Le variabili che possono essere di aiuto per tentare di misurare l'efficienza del sistema dell'intermediazione, possono essere rappresentate – dal punto di vista degli agenti - dalla percentuale di mercato residenziale intermediato dalle agenzie sul totale delle compravendite di abitazioni e – dal punto di vista dei consumatori – dai prezzi per le commissioni corrisposti per i servizi dell'agente immobiliare. Rispetto a questa seconda variabile non sembra sussistere una relazione diretta con il numero di agenti ogni 1.000 abitanti (tav. 17).

Tav. 17. - Associazione tra numero di agenti immobiliari per mille abitanti e livello delle commissioni nel settore residenziale

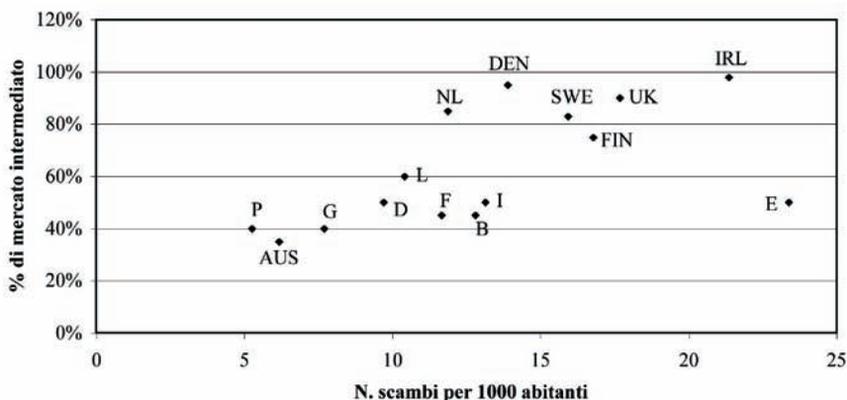


Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

Per misurare l'efficienza per l'agente immobiliare (valutazione, in tal caso di competitività o convenienza ad operare sul mercato), è possibile tentare di mettere in relazione un dato relativo del numero di compravendite residenziali (relativizzato al totale degli abitanti) con la percentuale di mercato abitativo intermediato (che, cioè, fa ricorso all'agente immobiliare).

È verificabile l'associazione diretta: al crescere del numero di scambi relativizzati alla popolazione residente, cresce anche la percentuale di intermediato. In altre parole, com'è ovvio, risulta più conveniente, per gli agenti, operare in presenza di un'elevata mobilità abitativa piuttosto che in presenza di un alto numero di abitazioni (tav. 18).

Tav. 18. - Associazione tra numero di compravendite residenziali per 1000 abitanti e percentuale di mercato residenziale intermediato



Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

La relazione lineare instaurabile tra i due caratteri risulta di tipo lineare, con allontanamenti dall'ipotesi di linearità che si concretizzano nella Spagna, che presenta una forte dinamicità ed una bassa quota di mercato residenziale intermediato; e Danimarca ed Olanda che, invece, a fronte di una penetrazione particolarmente virtuosa degli agenti immobiliari, mostrano un tono complessivo di mercato residenziale ridotto.

Ulteriori valutazioni possono essere tratte considerando la percentuale di penetrazione residenziale ed il livello di commissioni: si noti, infatti, che ad

alte commissioni residenziali, corrisponde, in media, una percentuale di mercato intermediato non superiore al 50% (come, ad esempio, in Italia); mentre, per bassi livelli di commissioni, con l'unica eccezione del Belgio, la percentuale di intermediato risulta elevata.

La tendenza dell'agente a rappresentare solo una parte comporta, normalmente, commissioni medio-basse e una penetrazione virtuosa (che, tranne nel Belgio supera i 75 punti percentuali), mentre sembra non esistere una relazione tra le caratteristiche monomandatari con il grado di efficienza del sistema dell'intermediazione, rappresentato dal numero di compravendite residenziali per agente (tav. 19).

Tav. 19. - Misure di efficienza del mercato residenziale per gli agenti

Paesi	Compravendite residenziali per agente	Percentuale di intermediato	Livello commissioni	L'agente rappresenta solo una parte
Francia	6,7	45	alto	No
Germania	28,6	50	alto	No
Italia	8,4	50	alto	No
Portogallo	18,3	40	alto	No
Spagna	18,3	50	alto	No
Austria	7,0	35	medio	No
Danimarca	29,7	95	medio	Sì
Finlandia	15,6	75	medio	Sì
Grecia	13,6	40	medio	No
Lussemburgo	4,4	60	medio	No
Belgio	7,5	45	basso	Sì
Gran Bretagna	79,1	90	basso	Sì
Irlanda	70,2	98	basso	Sì
Olanda	29,8	85	basso	Sì
Svezia	25,3	83	basso	No
Totale	17,8	60,9	medio	6/15=40%

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

1.5 Alcune associazioni europee

Dalla rassegna delle attività svolte dalle principali associazioni europee degli agenti immobiliari emergono sostanziali identità nelle modalità operative per quanto riguarda:

- le attività formative (più o meno sviluppate in tutti i Paesi),
- la tutela della figura professionale dell'agente in tutte le diverse sedi istituzionali,
- l'attività di lobby in ambito politico ed economico,
- la definizione di codici etici di condotta dei propri associati,
- i rapporti con le associazioni di consumatori.

Differiscono, anche sostanzialmente, invece i servizi reali forniti agli associati. In particolare ci si riferisce ai servizi legali e all'organizzazione di camere arbitrali per risolvere le controversie, ai sistemi supplementari di garanzia finanziaria e di assicurazione sulla responsabilità civile, alla diffusione di pubblicazioni di carattere operativo e di software gestionale, all'organizzazione di Multi Listing Services (MLS), all'assistenza in ambito commerciale e promozionale, alla realizzazione di osservatori sull'andamento del mercato

Una prima chiave di lettura evidenzia che le associazioni svolgono un ruolo importante e forniscono servizi significativi ai propri membri in quei paesi dove una o due associazioni concentrano la maggior parte degli agenti (Olanda, Danimarca, Gran Bretagna, Irlanda, Francia, Italia).

Situazioni particolari si riscontrano in Belgio e in Spagna dove istituti pubblici (rispettivamente IPI/BIV e COAPI) svolgono un ruolo rilevante all'interno del settore e, di conseguenza, svolgono attività solitamente di competenza delle associazioni.

Belgio

La C.I.B. (Confédération des Immobiliers de Belgique) è un'organizzazione professionale che associa circa 1.600 membri e che ha come scopo quello

di offrire ai suoi membri una serie di servizi come: consulenza, pubblicazioni, corsi e strumenti di aggiornamento professionale.

All'associazione aderiscono agenti immobiliari, rappresentanti di proprietà, amministratori di beni e periti immobiliari.

La C.I.B è organizzata in modo federale: il Vlaams Gewest, la Regione Vallone e la Regione di Bruxelles.

Nella regioni fiamminga e vallone c'è una struttura complementare per provincia.

Al livello fiammingo, il CIB è costituito di due sezioni: CIB Vlaamse Gemeenschap e Vlaams Instituut Vastgoedopleiding (Istituto fiammingo di formazione per l'immobiliare). Il Vlaamse CIB è la struttura più importante nell'ambito del settore immobiliare belga. Il Vlaamse CIB dispone di una struttura locale molto articolata, con uffici in tutte le province fiamminghe. Nelle Fiandre quasi un migliaio di operatori sono affiliati al Vlaamse CIB e complessivamente realizzano oltre la metà del fatturato del settore immobiliare professionale belga.

L'istituto di formazione dell'associazione assicura una vasta gamma di corsi di formazione permanente obbligatoria cui partecipano diverse migliaia di persone ogni anno.

L'associazione consente ai soci di accedere ad un'assicurazione per la responsabilità professionale a condizioni particolarmente vantaggiose.

Danimarca

Quasi tutti gli agenti danesi (95%) fanno parte dell'associazione DE.

L'associazione assume un ruolo determinante nella definizione delle regole del settore (compreso un codice etico) in accordo con le associazioni dei consumatori.

L'appartenenza alla DE consente di accedere ad un sistema di garanzie finanziarie e di responsabilità civile a condizioni particolarmente vantaggiose. Inoltre gli agenti possono contare su un sistema multi listing denominato Boligsiden sul quale transitano tutte le offerte immobiliari nazionali.

Tutti i membri della DE sono obbligati a seguire corsi di formazione continua.

L'associazione dispone di un Council of Ethics che risolve le dispute che possono insorgere tra gli agenti o con la clientela.

Francia

Le associazioni francesi rappresentano un punto di riferimento per gli organi governativi e legislativi al fine di migliorare l'impianto normativo, l'imposizione fiscale e le condizioni di operatività delle imprese che operano nell'ambito immobiliare.

FNAIM risulta particolarmente attiva nella campagna per la ridefinizione della legge Hoguet, soprattutto per quanto riguarda la possibilità di allargare la gamma dei servizi offerti e la possibilità di studiare metodi di remunerazione personalizzati in base ai servizi offerti, in modo da andare incontro alla domanda di servizi sempre più segmentati da parte dei consumatori.

Le attività dei membri FNAIM sono controllate attraverso il fondo di garanzia immobiliare dell'associazione.

La Federazione Nazionale dell'immobiliare raggruppa 8.700 agenzie ripartite in 21 regioni e 78 camere dipartimentali. Ogni agente, mediante una quota annua, ottiene il marchio FNAIM e si impegna a rispettare i codici etici e professionali stabiliti dall'associazione.

FNAIM offre ai propri associati diversi servizi, tra i quali, campagne pubblicitarie, diffusione degli annunci su Internet e su Minitel, strumenti di comunicazione, consulenze giuridiche, la rivista mensile di notizie giuridiche e pratiche, l'assistenza informatica, alcuni software gestionali, un sito extra-

net riservato agli aderenti, oltre a corsi di formazione.

A supporto dell'attività di lobbying l'associazione dispone di un Osservatorio Nazionale del Mercato Immobiliare e di un Servizio Giuridico (che è anche al servizio degli aderenti che possono consultarlo per telefono o per posta).

Ogni professionista FNAIM beneficia:

- di una garanzia finanziaria dei fondi depositati dai clienti grazie alla Cassa di Garanzia FNAIM;
- di un'assicurazione supplementare di responsabilità civile professionale.

In ambito formativo l'associazione offre, tramite i 46 centri di FNAIM Sviluppo, ai propri membri:

- un insegnamento a distanza per la preparazione agli esami;
- degli stage di perfezionamento: più di 100 moduli in tutti i campi (gestione, contabilità, transazione...) che hanno raggiunto le 125.000 ore di formazione.

Le garanzie aggiuntive offerte ai propri soci sono:

- Versalis: una garanzia proposta ai proprietari in caso di pigione insoluta;
- Promessim assicura all'acquirente il buon fine di una transazione;
- Saisonis permette ai proprietari come agli inquilini di recuperare i loro fondi in caso di annullamento o di interruzione del soggiorno turistico.

Gran Bretagna

Esistono tre associazioni di agenti principali:

- Il Royal Institute of Chartered Surveyors (RICS), che ha circa 80.000 membri, di cui 5.000 agenti (alcuni residenti in altre nazioni);
 - la National Association of Estate Agents (NAEA), che ha 9.500 membri;
 - la Incorporated Society of Valuers & Auctioneers (SV&A), con 3.000 membri.
- Tutte le associazioni svolgono attività di lobbying sulle autorità pubbliche

soprattutto al fine di introdurre dei livelli minimi di competenza per accedere alla professione. Ogni associazione organizza corsi specifici di formazione per i propri membri.

La National Association of Estate Agents (NAEA) associa circa 9.500 membri il cui 5% - 10% non opera nel settore dell'intermediazione immobiliare. Fornisce diversi servizi ai propri associati, dai corsi formativi ad un servizio multi-listing (HomeLink). Il servizio multi-listing gestito dai Property Center scozzesi detiene il monopolio delle informazioni immobiliari su quel mercato.

L'organizzazione ha frequenti rapporti con le autorità governative in merito agli argomenti che riguardano il mercato immobiliare, organizza corsi di formazione, seminari e conferenze al fine di migliorare la qualità professionale degli associati.

Circa un terzo delle agenzie inglesi aderisce all'Ombudsman for Estate Agents (OEA) Scheme che si occupa di risolvere le dispute fra agenti e clienti. L'organismo dispone di un codice di condotta per i propri aderenti.

Irlanda

Le tre associazioni (SCS, IPAV e IAVI) tendono a svolgere un ruolo di auto-regolamentazione del settore con la definizione di linee guida per gli associati.

IAVI è specializzata nell'area residenziale mentre SCS in quella commerciale. IPAV rappresenta gli agenti che operano al di fuori dell'area della capitale.

Il ruolo dell'IAVI (Irish Auctioneers & Valuers Institute) è quello di rappresentare la professione dell'agente immobiliare in Irlanda e di tutelarne gli interessi, così come di tutelare gli interessi dei clienti. Ha svolto e svolge un ruolo primario nella definizione del contesto legislativo che riguarda la professione dell'agente immobiliare.

L'associazione irlandese rappresenta oltre 1.550 agenti di beni immobili e

banditori d'asta in Irlanda. Oltre l'85% delle transazioni immobiliari irlandesi coinvolgono un membro della IAVI.

L'IAVI è organizzata sulla base di una struttura regionale con i membri che appartengono ad una delle cinque regioni: Sud Est, Nord Leinster, Munster, Connaught/Donegal e Irlanda Settentrionale.

L'associazione fa capo ad un Consiglio Nazionale.

L'associazione favorisce il perseguimento, da parte dei propri membri, di elevati standard qualitativi in ambito professionale. In particolare con il nuovo programma di studi "IAVI Direct Final" che dura quattro anni (part time) che si affianca al programma di formazione continua di un anno per gli agenti che operano in ambito residenziale e nelle valutazioni.

Per far fronte al basso ammontare della cauzione di garanzia sulle compravendite che deve versare l'agente, l'associazione ha istituito un fondo di compensazione volontario che fornisce una garanzia supplementare.

L'accesso all'associazione è subordinato al raggiungimento di elevati standard di qualità ed al riconoscimento del codice etico predisposto dall'associazione.

In particolare gli agenti si devono adeguare agli standard educativi e ai percorsi formativi specialistici fissati dall'associazione, oltre a seguire i corsi di formazione continua.

Esiste inoltre una procedura per la risoluzione dei conflitti con la clientela che viene gestita dal Comitato Disciplinare.

Norvegia

L'associazione norvegese NEF associa gli agenti che hanno superato l'esame di accesso alla professione e che sono autorizzati dal governo. La NEF è strutturata in dieci associazioni locali che coprono l'intero territorio.

I membri sono 750 ed a questi si aggiungono 120 membri in attesa di superare l'esame.

I soci della NEF gestiscono circa il 40% delle transazioni svolte in Norvegia. L'obiettivo dell'Associazione è quello di salvaguardare gli interessi etici e professionali dei soci così come la loro situazione finanziaria.

NEF si relaziona con le autorità pubbliche sia locali che centrali.

L'associazione gestisce in modo separato un Service Office, composto da sette persone, che fornisce ai soci una serie di servizi come il supporto alla qualificazione professionale, analisi di mercato e consulenza legale, pubblicitaria e commerciale

L'associazione gestisce un Education Centre che si occupa della formazione permanente dei soci e dei loro impiegati. Inoltre pubblica una rivista, manuali professionali e, con cadenza trimestrale, le statistiche del settore in collaborazione con l'istituto di ricerche ECON.

I soci sono obbligati a rispettare il codice etico predisposto dall'associazione che, assieme all'autorità di controllo sui consumi, ha anche istituito un ente per la risoluzione delle controversie fra agenti e clienti.

Olanda

Le associazioni definiscono i codici di condotta, stabiliscono i requisiti per l'ingresso, forniscono servizi reali agli associati (servizi ipotecari, accordi con istituzioni finanziarie ed altri servizi legati alle transazioni immobiliari) e svolgono un'attività di lobbying presso le istituzioni pubbliche.

NVM è la prima associazione, con i suoi 3.500 membri controlla il 60% del mercato immobiliare olandese, seguita da VBO e da LVM.

NVM è stata suddivisa in due sezioni separate:

- la sezione "organizzazione" che si occupa di questioni generali di policy, come l'evoluzione nazionale ed internazionale in campo professionale, affari pubblici e la fornitura di servizi a membri in merito ad affari legali, relazioni pubbliche, ricerca e sviluppo, automazione, supporto al consumatore e controllo qualità;

- la sezione "mercato", focalizzata sull'analisi degli sviluppi del mercato immobiliare ed è stata suddivisa in quattro aree (residenziale, commerciale, agricolo, property management).

Tutti i soci NVM appartengono ad almeno una di queste quattro aree.

Tutti i soci NVM sono tenuti a soddisfare standard educativi particolarmente severi. Un sistema di formazione continua ed obbligatoria garantisce che i professionisti si mantengano aggiornati su tutti gli aspetti del loro ambito di specializzazione. E' anche attivo un sistema di certificazione.

I membri dell'associazione sono tenuti a rendere disponibili sul sistema di Multi Listing (Funda) tutte le proprietà in portafoglio.

L'associazione dispone di un Consiglio Disciplinare e di un Consiglio Direttivo che dirimono le controversie tra gli agenti ed i loro clienti.

Le spese di iscrizione all'associazione NVM sono molto alte (circa 3.000 euro all'anno) e scremano i potenziali entranti.

Le politiche di espansione delle agenzie vengono stabilite in accordo con gli altri membri dell'associazione.

I membri dell'associazione non possono trattare proprie attività immobiliari (oltre all'abitazione ed all'ufficio di proprietà) a differenza dei membri delle altre associazioni.

Tav. 20. - Dati di sintesi dei Paesi europei

Paese	Italia	Francia	Germania	Gran Bretagna	Olanda
Denominazione professionale	Agente immobiliare	Agent immobilier	Makler	Estate agent	Makelaar
Normativa specifica (leggi, decreti,...)	L. 39/1989 e succ. modifiche introdotte dalla L. 57/2001	L. 2/01/1970 (Loy Hoguet)	no	Estate Agents Act - 1979 e Estate Agents (Undesirable Practices) Order - 1991	Commercial Code, sections 62-70
Diplomi o altri certificati sono obbligatori per legge	Sì	Sì	No	No	No (sì per i membri di alcune associazioni)
Esami obbligatori per legge	Sì (in mancanza di un anno di pratica)	No	No (necessari solo per ottenere la qualifica di imprenditore immobiliare)	No	No (sì per i membri di alcune associazioni)
Corsi obbligatori per legge	Sì	No	No (necessari solo per ottenere la qualifica di imprenditore immobiliare)	No	No (sì per i membri di alcune associazioni)
Richiesta esperienza pratica	Sì (in alternativa all'esame)	No	No (necessaria solo per ottenere la qualifica di imprenditore immobiliare)	No	Sì
Sottoposto a registrazione/licenza	Sì	Sì	No	No	Sì (agli albi gestiti dalle associazioni)
Tesserino professionale obbligatorio	No	Sì (T Card)	No	No	No
Limiti territoriali d'attività - restrizioni locali o regionali	No	No	No	No	No
Assicurazione per responsabilità professionale obbligatoria	Sì	Sì	No (sì per i membri di alcune associazioni)	No (prevista da EAA ma non entrata in vigore)	Sì
Commissioni	4% - 6%	3% - 6%	3% - 6%	1,45 in media	1,8% in media
Garanzia finanziaria obbligatoria	No	Sì	Sì	No (prevista da EAA ma non entrata in vigore)	No
Agenzie	29.000	20.000	9.000	8.000	4.800
Agenti	45.000	48.000	14.000	12.000	5.500
% alloggi in proprietà (fonte BCE)	81	58	40	68 (71 in Inghilterra e Galles)	53
IVA nel settore immobiliare (fonte CEPI)	20%	19,6%	16%	17,5%	19%

segue

continua tav. 20

Paese	Austria	Danimarca	Belgio	Spagna	Portogallo
Denominazione professionale	Makler	Maegler	Makelaar	Intermediario Inmobiliario	Mediador Inmobiliario
Normativa specifica (leggi, decreti,...)	Maklergesaetz/1996	Danish Property Transaction Act Lev ejendomsmaegler e /1966	Royal Decree/ 1993	D. 3248/1969 L. 10/2003	DL 77/99 modificato dal DL 258/2001
Diplomi o altri certificati sono obbligatori per legge	No	Si	Si	No	Ammesse solo imprese, il cui direttore deve avere i titoli
Esami obbligatori per legge	Si	Si	No	No	No
Corsi obbligatori per legge	No (si per i membri di alcune associazioni)	No (si per i membri di alcune associazioni)	Si (se non si è in possesso di diplomi o certificati professionali)	No	Si (se non si è in possesso di diplomi o certificati professionali o se non si dispone di esperienza pratica)
Richiesta esperienza pratica	Si 2 anni	No	Si (tirocinio)	No	Si 3 anni (in alternativa ai corsi)
Sottoposto a registrazione/licenza	Si	Si	Si	No	Si
Tesserino professionale obbligatorio	No	No	No	No	No
Limiti territoriali d'attività - restrizioni locali o regionali	No	No	No	n.d.	No
Assicurazione per responsabilità professionale obbligatoria	No (si per i membri di alcune associazioni)	Si	No (si per i membri di alcune associazioni)	No (si per i membri di alcune associazioni)	Si
Commissioni	3%	3% in media	1,5% - 3%	3% - 5%	3%-5% a Lisbona 5%-7% in Algarve
Garanzia finanziaria obbligatoria	No	Si	No	No	No
Agenzie	1.500	1.100	1.500	12.000	750
Agenti	2.500	2.400	8.000	27.000	1.200
% alloggi in proprietà (fonte BCE)	59	60	72	90	72
IVA nel settore immobiliare (fonte CEPI)	20%	25%	21%	16%	19%

segue

continua tav. 20

Paese	Finlandia	Lussemburgo	Norvegia	Grecia	Svezia	Irlanda
Denominazione professionale	n.d.	Agent immobilier o négociant de biens immobiliers	Eiendoms-megleren	Mesitis	Mäklare	Estate agent
Normativa specifica (leggi, decreti,...)	Law of real estate agents/2001 Housing Transaction Act	L. del 28 dicembre 1988 sul diritto di avvio delle attività imprenditoriali in fase di modificazione con progetto di legge 5147/07	n.d.	no	Real Estate Agents Act - 1995	Auctioneer and house agent act / 1947 (modificato nel 1967 e nel 1973)
Diplomi o altri certificati sono obbligatori per legge	No	No	Si	Si	Si	No
Esami obbligatori per legge	Si (per diventare agenti certificati)	No	Si	No	No	No
Corsi obbligatori per legge	No	No	n.d.	No	Si	No
Richiesta esperienza pratica	No	No	No	No	Si (almeno tre anni) per ottenere il titolo di Royal Estate Agent	No
Sottoposto a registrazione/licenza	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Tesserino professionale obbligatorio	No	No	n.d.	No	No	No
Limiti territoriali d'attività - restrizioni locali o regionali	No (solo per la provincia dell'Asland esistono restrizioni)	No	No	No	No	No
Assicurazione per responsabilità professionale obbligatoria	Si	No	Si	No	Si	No (si per i membri di alcune associazioni)
Commissioni	3% - 4%	3%	1% - 3%	2% - 4%	1,5% - 4%	1,5% - 2,5%
Garanzia finanziaria obbligatoria	No	No	Si	No	No	Si
Agenzie	1.400	400	528	1.800	2.500	800
Agenti	4.200	646	n.d.	2.500	4.700	1.200
% alloggi in proprietà (fonte BCE)	68	74	n.d.	80	59	84
IVA nel settore immobiliare (fonte CEPI)	22%	15%	24%	18%	25%	21%

Fonte: Elaborazioni Ufficio Studi FIMAA Milano su fonti varie.

Tav. 21. - Principali associazioni ed organismi europei ed internazionali

Paese	Associazione	Aderente a:		Sito web
Austria	Fachverband der Immobilien- und Vermögenstreuhänder (FIV)	CEPI		http://www.wkimmo.at
Austria	ÖVI	CEI		http://www.ovi.at
Belgio	Confédération des Immobiliers de Belgique (CIB)	CEPI	FIABCI	http://www.cib.be
Belgio	Institut professionnel des Agents immobiliers (IPI-BIV)	CEPI	FIABCI	http://www.ipi.be
Belgio	UPI			http://www.upi-uib.be
Belgio	VVF			http://www.vvf.be
Bulgaria	NRPA, National Real Property Association of Bulgaria	CEREAN	FIABCI NAR	www.nsnibg
Danimarca	Ejendomsforeningen Danmark (EDA)	CEPI		http://www.ejendomsf.dk (solo danese)
Danimarca	Ejendomsmaeglerforening (DE)	CEPI	FIABCI ICREA	http://www.de.dk (solo danese)
Finlandia	Isännöintiyrittysten liitto (IYL)	CEPI		
Finlandia	Suomen Kiinteistönvälittäjiliitto (SKVL)	CEPI		http://www.asuntoverkko.com (solo finlandese)
Francia	Fédération nationale de l'Immobilier (FNAIM)	CEPI	FIABCI ICREA	http://www.fnaim.fr
Francia	UNIT	CEI		http://www.unit.asso.fr/
Germania	Ring Deutscher Makler (RDM)	CEPI	FIABCI	http://www.rdm-bundesverband.de/
Germania	VDM	CEI		http://www.vdm.de/
Gran Bretagna	NAEA	CEI	FIABCI ICREA	http://www.propertylive.co.uk/ www.naea.co.uk
Gran Bretagna	SV&A			
Grecia	Hellenic Association of REALTORS (HAR)	CEI	ICREA	www.sek.gr
Grecia	OMASE, Hellenic Federation of Real Estate Agents		FIABCI	www.omase.gr
Irlanda	The Irish Auctioneers and Valuers Institute (IAVI)	CEPI	FIABCI ICREA	http://www.iavi.ie www.realestate.ie/
Irlanda	IPAV	CEI		http://www.ipav.ie/
Irlanda	Society of Chartered Surveyors (SCS)			
Italia	FIMAA	CEPI		http://www.fimaa.it
Italia	FIAIP	CEI	ICREA	www.fiaip.it
Italia	ANAMA			www.anama.it
Lettonia	Lietuvos Turto Vertintoju Asociacija (LTVA)			
Lettonia	Latvian Real Estate Association (LANIDA)	CEREAN		http://www.lanida.lv
Lettonia	NIMA, Latvian Corporation of Real Estate Brokers and Agents		FIABCI	www.nima.lv
Lussemburgo	Chambre Immobilière du Grand- Duché de Luxembourg (CIGDL)	CEPI	FIABCI	http://www.cigdl.lu

segue

continua tav. 21

Paese	Associazione	Aderente a:		Sito web
Norvegia	Norges Eiendomsmeqlerforbund (NEF)	CEPI Nordic Union of Estate Agents	ICREA	http://www.nef.no
Olanda	Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen (NVM)	CEPI	FIABCI ICREA	http://www.nvm.nl
Olanda	LMV			
Olanda	VBO	CEI		http://www.vbo.nl
Polonia	Polska Federacja Rynku Nieruchomosci (PREF)	CEREAN CEPI	ICREA	http://www.pref.pl
Portogallo	AMA			no sito
Portogallo	AMIP - ASSOCIAÇÃO DAS MEDIADORAS IMOBILIÁRIAS DE PORTUGAL	CEI		http://www.amip.pt
Portogallo	APEMI Portuguese Real Estate Agents Association		FIABCI	www.apemi.pt
Repubblica Ceca	Asociace Realitních Kancelari Cech.Moravy a Slezska (ARK CMS)	CEREAN	FIABCI ICREA	http://www.arkcms.cz
Romania	Uniunea Nationala a Agentilor Imobiliari (UNAI)			http://www.unai.ro
Romania	Asociatia Româna a Agentilor Imobiliare - A.R.A.I.	CEI CEREAN		http://www.arai.ro
Russia	The Russian Guild of REALTORS (RGR)	CEREAN	FIABCI ICREA	www.rgr.ru
Slovacchia	National Association of Real Estate Offices of Slovakia NARKS	CEI CEREAN		www.narks-real.sk
Slovenia	SNZ, Slovensko Nepremicninsko Zdruzenje		FIABCI	www.skbnep.si
Spagna	GIPE	CEI		www.gipe.es
Spagna	Colegio oficial de agentes de la propiedad inmobiliaria COAPI		FIABCI	www.consejocoapis.org
Svezia	Mäklarsamfundet (MS)	CEPI		http://www.maklarsamfundet.se
Svezia	ASREA			
Svezia	FMF - Fastighetsmäklarförbundet		ICREA	
Svizzera	Confédération helvétique Schweizerischer Verband der Immobilien-Treuhänder (SVIT)		FIABCI	http://www.svit.ch
Turchia	Ankara Tüm Emlakçilar Meslek Odasi (ATEM)			http://www.atem.org.tr
Ucraina	UKRAINIAN REALTORS' ASSOCIATION (URA)	CEREAN		
Ungheria	Hungarian Real Estate Association (HREA)	CEI CEREAN		www.maisz.hu/
Associazioni transnazionali	Central European Real Estate Associations Network (CEREAN)		NAR, CEPI, CEI	www.cerean.com
Associazioni transnazionali	CEPI		FIABCI, CEREAN, NAR IREM	http://www.cepi.be/
Associazioni transnazionali	CEI			http://web-cei.com/
Associazioni transnazionali	Nordic Union of Estate Agents (Nordisk Eiendomsmeqlerunion)			
	ICREA, International Consortium of Real Estate Associations			www.realtor.org www.worldproperties.com

continua tav. 21

Paese	Associazione	Aderente a:		Sito web
	National Association of Realtors (NAR)		FIABCI	http://www.realtor.org
	Institute of Real Estate Management (IREM)			http://www.irem.org
	Fédération internationale des Professions immobilières (FIABCI)		NAR	http://www.fiabci.com
	Royal Institution of Chartered Surveyors –RICS			www.rics.org
	UN - REAG			http://www.un-reag.org/
	International Real Property Foundation (IRPF)		NAR	http://www.irpf.org
	The Counselors of Real Estate (CRE)			http://www.cre.org/
	European property Agents Group (EPAG)		CEPI	
	European Group of Valuers Associations (TEGoVA)			http://www.tegovala.org
	Nordic Union of Estate Agents (Nordisk Eiendomsmeqlerunion)			

Fonte: Ufficio Studi Fimaa Milano.

CAPITOLO II

Indicazioni di policy per il futuro

Indicazioni di policy per il futuro

Le modalità operative di alcune associazioni europee hanno arricchito le nostre opinioni sul funzionamento delle nostre associazioni, facendoci intravedere alcune nuove azioni che potrebbero venire importate ed “adattate” al caso italiano. Per questo, sono stati predisposti una trentina di colloqui con altrettanti testimoni privilegiati italiani¹ che ci hanno permesso di sondare le diverse opinioni su alcuni dei temi più caldi del settore immobiliare. Le considerazioni che sono emerse nel corso degli incontri sono risultate molto articolate ed hanno evidenziato una pluralità di opinioni non di rado divergenti (come d'altra parte, ci si poteva attendere in considerazione sia della differente professione degli intervistati, sia dei diversi interessi di cui sono portatori).

L'interpretazione dei dati emersi deve tener conto di questa varietà di opinioni e, necessariamente, si è dovuto procedere a generalizzazioni che rendessero il senso generale delle questioni. Quando lo si è ritenuto opportuno, al fine di rappresentare concetti specifici, si è dato spazio a opinioni singole o di pochi interlocutori.

Le informazioni qui riportate hanno, quindi solo parzialmente, un valore statistico essendo predominante l'aspetto qualitativo rispetto a quello quantitativo della rilevazione.

In termini generali vanno premesse alcune considerazioni.

In primo luogo gran parte degli intervistati riconosce al sistema immobiliare milanese una maggior dinamicità operativa rispetto alla media nazionale, ma si tratta di un primato dovuto soprattutto al fatto che nel conteso milanese è presente una fascia di agenti evoluti che non si riscontra (in queste dimensioni) in altre realtà locali. La maggioranza degli agenti milanesi, infatti, a parere di gran parte degli intervistati non si discosta significativamente, dal lato operativo, dal resto degli agenti nazionali.

In secondo luogo viene spesso evidenziato che la situazione di altre nazioni non è sempre ottimale e che, per diversi aspetti, il modello italiano contenga elementi di interesse che potrebbero essere adottati da altri paesi.

Da più parti, si evidenzia come la figura del mediatore immobiliare sia

ormai in crisi sia dal lato operativo sia da quello dell'immagine, che dovrebbe venire rilanciata al fine di aumentare il grado di fiducia dei clienti e per rendere più evidente il contenuto dei servizi offerti in cambio della commissione. In effetti, un dato rilevato per le imprese immobiliari della Brianza nel 2002, ha messo in luce che il principale “consulente immobiliare” è rappresentato dal commercialista o da altre strutture non specializzate (tav. 23).

Tale aspetto risulta interessante perché dà un'indicazione verso l'evoluzione futura della figura di agente che deve divenire, proprio come il commercialista, “persona di fiducia” che conosce tutte le finanze e le problematiche di natura immobiliare del cliente.

Tav. 23. - Operazioni immobiliari effettuate in base alla tipologia di struttura utilizzata (valori percentuali)

	Tipologia di struttura					Totale
	Ufficio interno	Soc. esterna specializz.	Amministr. profess.	Commerciali -sta	Altro	
Acquisto	56,0	12,0	4,0	20,0	8,0	100,0
Vendita	77,8	0,0	0,0	11,1	11,1	100,0
Ricerca in locazione	35,3	35,3	17,6	5,9	5,9	100,0
Offerta in locazione	40,0	40,0	10,0	0,0	10,0	100,0
Ampliamento di spazi	55,0	25,0	15,0	0,0	5,0	100,0
Riduzioni di spazi	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Riqualificazione	55,6	11,1	22,2	0,0	11,1	100,0

Fonte: Nomisma.

Molti interpellati, infine, pensano che il miglior modo per operare nel contesto attuale sia quello di rimanere ancorati all'ambito associativo, riconoscendone l'importanza come interprete delle “linee di indirizzo” generali, ma facendo transitare per canali non legati all'associazione tutti i punti di eccellenza e le idee innovative, siano esse mutate dall'estero o maturate in ambito associativo stesso.

2.1 Nuove modalità operative

La maggior parte degli intervistati ritiene che gli agenti non siano ancora pronti ad adottare modalità operative più evolute (rappresentare solo una parte o stipulare contratti in esclusiva); mentre un buon numero ritiene che il sistema sarebbe in grado di ampliare la gamma dei servizi offerti.

Applicabilità di nuove modalità operative (valori % sul totale degli intervistati)

Tipologie di nuove modalità operative	Applicabile	Non applicabile	Totale
Rappresentare solo una parte	36,8	63,2	100,0
Stipulare contratti in esclusiva	44,4	55,6	100,0
Ampliare la gamma dei servizi offerti	65,0	35,0	100,0

Se si ragiona in termini di auspicabilità, la maggior parte degli intervistati ritiene opportuna l'applicazione di tutte le nuove modalità operative, soprattutto per quanto riguarda l'ampliamento della gamma dei servizi offerti.

Auspicità nell'adottare nuove modalità operative (valori % sul totale degli intervistati)

Tipologie di nuove modalità operative	Auspicabile	Non auspicabile	Totale
Rappresentare solo una parte	76,2	23,8	100,0
Stipulare contratti in esclusiva	70,0	30,0	100,0
Ampliare la gamma dei servizi offerti	90,9	9,1	100,0

A questo proposito si sottolinea l'opinione che solo alcuni agenti immobiliari sarebbero pronti a recepire eventuali novità: in questo contesto il ruolo delle associazioni viene giudicato decisivo, soprattutto dal lato della formazione.

In particolare, è stato evidenziato che l'auspicata modalità di rappresentare solo una parte, oltre a rendere il sistema più trasparente, comporti uno sviluppo della professionalità e delle competenze dell'agente che si trasformerebbe, di fatto, in un consulente, con un maggior grado di responsabilizzazione.

C'è chi ritiene, tuttavia, che il mediatore italiano, per tradizione debba

necessariamente rappresentare entrambe le parti, altrimenti verrebbe meno la sua imparzialità, che è regolata dal codice civile.

Si evidenzia, a questo proposito, che la rappresentanza di una sola parte sia già svolta dalla figura del mandatario, figura anch'essa disciplinata dal codice civile. Entrambe queste figure professionali hanno l'obbligo di iscrizione al ruolo; ma molti interpellati ritengono che per molti agenti non sia chiara questa distinzione.

Gli agenti con più esperienza risultano, normalmente, più orientati verso un'attività di tipo consulenziale, mentre i nuovi agenti svolgono prevalentemente un'attività di mediazione.

È stata anche espressa l'opinione che il mercato italiano non sia ancora culturalmente preparato a sviluppare in modo adeguato la figura del consulente immobiliare, anche se questa rappresenta la "naturale" evoluzione della professione.

Stipulare contratti in esclusiva viene considerato dalla maggioranza di intervistati un beneficio per entrambe le parti, in quanto introdurrebbe elementi di maggior tranquillità sia per l'agente che per il cliente e comporterebbe, necessariamente, un aumento del numero e della qualità dei servizi offerti. C'è però anche chi ritiene che l'eventuale obbligo di stipulare contratti in esclusiva troverebbe un limite nella normativa sulle clausole vessatorie. Pericolo che, comunque, potrebbe venir meno se l'esclusività fosse di durata limitata.

Emerge, in generale, una stretta relazione fra lo svolgere l'attività in esclusiva e la diffusione di sistemi multi-listing anche se non c'è unanimità di giudizio su quale dei due influenzerebbe lo sviluppo dell'altra.

Per quanto riguarda i servizi offerti si ritiene che sarebbe utile attribuire all'agente immobiliare parte delle funzioni attualmente svolte dai notai (indagini ipotecarie, evidenziazione di oneri, ecc.) ed altre indagini utili nel momento della compravendita (stato degli impianti tecnici dell'immobile, indagini urbanistiche e sulla logistica, analisi fiscali e finanziarie). L'esigenza di aumentare la gamma dei servizi offerti va di pari passo con l'aumento della complessità che contraddistingue il mercato immobiliare. Si ritiene che attualmente le informazioni che vengono fornite siano troppo generiche e non tutelino a dovere l'acquirente.

In generale si può concludere che il miglioramento delle modalità operati-

ve passi necessariamente attraverso una maggior specializzazione degli agenti nel loro core business e una maggior attenzione al cliente.

Questa situazione favorisce la nascita di nuovi soggetti che cercano di interpretare le esigenze del mercato (gestori immobiliari, consulenti immobiliari, promotori) che possono decidere se operare in proprio o per conto terzi. In ogni caso hanno una conoscenza ed una capacità operativa del tutto analoga a quella che si ritrova nelle grandi società immobiliari quotate: risultano pertanto in grado di interloquire con qualsiasi soggetto nella costruzione degli affari immobiliari.

Lo sviluppo di tali professionalità risulta ancora sottodimensionata nel nostro Paese: la loro recente diffusione è dovuta principalmente, a giudizio della maggior parte di testimoni privilegiati che hanno partecipato all'indagine, alle grandi società immobiliari o di franchising che hanno potuto loro garantire un accesso ad informazioni evolute, garantite da analisti interni alle aziende.

Molti interpellati, infatti, reputano che tali professionalità potrebbero svilupparsi maggiormente se fossero supportati da studi, ricerche e analisi di mercato forniti dalle associazioni di categoria.

2.2 Nuovi strumenti

L'analisi delle opinioni sull'applicabilità di strumenti come il seller's pack o i sistemi multi listing evidenziano una prevalenza degli scettici, soprattutto per quanto riguarda l'introduzione di sistemi multi-listing che mal si adattano, secondo gli intervistati, al forte individualismo degli agenti italiani ed alla loro scarsa disponibilità a condividere il proprio portafoglio (fattori dovuti ad anni di accesa competizione).

Applicabilità del seller's pack e dei sistemi multi-listing (valori % sul totale degli intervistati)

Applicabilità di nuove modalità operative	Applicabile	Non applicabile	Totale
Seller's Pack	45,5	54,5	100,0
Sistemi multi-listing	35,0	65,0	100,0

D'altra parte, c'è la consapevolezza che questi strumenti abbiano consentito, in altri Paesi, di aumentare il grado di trasparenza del settore e di ridurre i costi, con vantaggi per agenti e clienti. Di conseguenza si rileva una sostanziale unanimità di giudizi positivi per quanto riguarda l'introduzione di forme (più o meno adattate al caso nazionale) di seller's pack, mentre più sfumato è il giudizio sui sistemi multi-listing.

Auspiciabilità di adottare il seller's pack ed i sistemi multi-listing (valori % sul totale degli intervistati)

Tipologie di nuove modalità operative	Applicabile	Non applicabile	Totale
Seller's Pack	86,4	13,6	100,0
Sistemi multi-listing	70,0	30,0	100,0

A fronte di una quasi unanimità di opinioni favorevoli all'introduzione di strumenti innovativi, fa da contraltare la frequente evidenziazione dei limiti e delle resistenze che incontrerebbero questi strumenti sul mercato.

Le difficoltà di importazione del seller's pack dipenderebbero prevalentemente dall'esistenza di resistenze al cambiamento sia da parte degli agenti che da parte delle associazioni, ma anche di altre categorie professionali (geometri, avvocati, ecc...) che potrebbero veder messe in discussione alcune loro competenze (in Danimarca, infatti l'agente è responsabile della redazione dell'intera documentazione).

Un pericolo messo in luce potrebbe essere quello dell'allungamento dei tempi di vendita. Alcuni interlocutori ritengono che il seller's pack potrebbe essere applicabile solo da società immobiliari che trattano lotti significativi di immobili.

Si evidenzia anche l'esistenza di prescrizioni delle Camere di Commercio a quelle contenute nel seller's pack, che non vengono applicate a causa di una scarsa attenzione verso il cliente da parte degli agenti. Inoltre, all'interno della Borsa Immobiliare di Milano viene offerta la possibilità di attivare diverse forme di collaborazione fra agenti, ma i risultati ottenuti non si sono dimostrati finora incoraggianti.

Per quanto riguarda i sistemi multi-listing le opinioni risultano molto diversificate e, a fronte di una diffusa quanto superficiale consapevolezza sulla

potenziale utilità di questi strumenti, si rilevano anche diverse perplessità. Difatti, si evidenzia da più parti come la loro adozione, sia a livello nazionale che locale, incontrerebbe notevoli resistenze in quanto comporterebbe l'accordo fra le diverse associazioni e, soprattutto, entrerebbe in conflitto con gli attuali portali immobiliari.

Inoltre alcuni interlocutori ritengono che l'offerta italiana di immobili sia troppo diversificata, a differenza delle realtà estere dove le tipologie edilizie sono più uniformi e, quindi, più facilmente inseribili all'interno di schemi. Altri sostengono che, essendo molto più difficile acquisire piuttosto che vendere, ci sarebbe una certa resistenza a mettere in comune il portafoglio. Infine viene sollevato il sospetto che gli agenti accetterebbero i sistemi multi-listing solo per giustificare la diffusione di contratti in esclusiva.

2.3 Ruolo propositivo delle associazioni

Le opinioni sul ruolo che potrebbero avere le associazioni professionali e dei consumatori nell'indirizzare il sistema verso soluzioni operative più evolute si dividono quasi equamente fra possibilisti e dubbiosi.

Ruolo delle associazioni professionali e dei consumatori verso soluzioni più evolute (valori % sul totale degli intervistati)

Tipologia di associazione	Ruolo propositivo	Nessun ruolo	Totale
Associazioni professionali agenti	47,6	52,4	100,0
Associazioni dei consumatori	50,0	50,0	100,0

Fra gli intervistati più possibilisti emerge la richiesta di adottare un marchio di qualità per i membri delle associazioni che, in questo modo, contribuirebbero a far aumentare il grado di fiducia del cliente e, di conseguenza, ad allargare la quota del mercato intermediato.

Inoltre le associazioni professionali potrebbero, secondo alcuni, assumere un ruolo di equidistanza fra agenti e clienti, e non di difesa pregiudiziale degli interessi dei propri associati.

Diversi intervistati ritengono che le associazioni professionali dovrebbero

cambiare radicalmente: in particolare si ritiene che dovrebbero essere superate sia le logiche di potere che portano all'attribuzione delle cariche, che le resistenze al cambiamento da parte della dirigenza.

Si rileva un certo scetticismo anche sul ruolo delle associazioni dei consumatori che, seppur molto attive, vengono considerate troppo numerose e molto spesso in disaccordo fra di loro.

Il ruolo che si riconosce alle associazioni di consumatori è quello di informazione indipendente e di monitoraggio dei meccanismi del mercato (comportamento dei professionisti, qualità dei servizi, condizioni contrattuali, prezzi...) per consentire ai consumatori di esercitare un ruolo attivo nel mercato e, al tempo stesso, stimolare la concorrenza.

Le due tipologie di associazioni dovrebbero sviluppare in accordo i codici etici (che così come sono oggi, si ritiene abbiano pochissimo valore reale) e la modulistica, ma è diffusa l'opinione che, attualmente, i loro rapporti siano basati su troppe pregiudiziali che non consentono di raggiungere un terreno comune.

2.4 Servizi avanzati da parte delle associazioni

Buona parte degli intervistati ritiene che le associazioni professionali dovrebbero fornire servizi avanzati ai propri associati per migliorare l'efficienza del sistema immobiliare. La parte rimanente (poco più di un terzo) ritiene che le associazioni dovrebbero limitarsi a tutelare gli interessi della categoria ed eventualmente supportare l'immagine e la professionalità degli associati (formazione, codici etici).

Necessità di fornire servizi avanzati da parte delle associazioni (valori % sul totale degli intervistati)

	SI	NO	Totale
Fornire servizi avanzati	63,2	36,8	100,0

Dietro al semplice dato numerico si deve rilevare come le posizioni dei vari interlocutori denotino la presenza di approcci e sfumature molto differenti.

I fautori di un associazionismo di tipo tradizionale ritengono infatti che le

associazioni dovrebbero limitarsi a tutelare gli interessi generali della categoria ed a svolgere attività di formazione (anche a livello universitario), informazione (ricerche di mercato, rapporti con altre associazioni) e certificazione di qualità, lasciando al mercato le attività di tipo operativo. Per alcuni rispondenti già il fatto che l'associazione metta in atto iniziative di tutela del singolo associato (anzichè della categoria), rappresenta un fatto negativo.

Valutati positivamente da alcuni intervistati anche l'accesso ai servizi di base, tra cui spiccano, in ordine decrescente:

- assicurazioni (convenzione già stipulata in sede nazionale da molte associazioni);
- contatti con le banche;
- previdenza;
- fondi di garanzia;
- rete intranet informativa fra gli associati;
- linee guida sulla modulistica;

cioè aspetti che non riguardano in modo diretto l'area prettamente commerciale che dovrebbe rimanere in capo al singolo agente.

Infine i fautori di un mondo associativo più orientato al mercato ritengono che le associazioni dovrebbero fornire tutti i servizi che attualmente vengono offerti, ad esempio, dalle migliori società di franchising o, almeno, dei servizi di marketing. Pur ammettendo che, nella situazione attuale, le associazioni non dispongono delle risorse economiche per farlo, costoro imputano a tali ed all'inerzia delle associazioni la crescita delle società in franchising e ritengono che gli agenti vadano supportati con servizi di analisi e ricerche (che attualmente vengono acquistate direttamente dai singoli operatori).

Solo in un caso si è fatto riferimento alla necessità di aiutare i propri associati ad affrontare i mercati esteri.

2.5 Ruolo delle società immobiliari e delle reti in franchising

La maggior parte degli intervistati ritiene che le società immobiliari e le reti in franchising potrebbero fungere da apripista per introdurre, anche in Italia, formule operative e strumenti più evoluti.

Solo una minoranza ritiene che la crescita delle quote di mercato delle società immobiliari e delle reti in franchising possa contribuire ad indebolire o modificare il ruolo delle associazioni.

Ruolo delle società immobiliari e reti in franchising (valori % sul totale degli intervistati)

Ruolo società e franchising	SI	NO	Totale
Come apripista	72,2	27,8	100,0
Potrebbero indebolire o modificare il ruolo delle associazioni	15,8	84,2	100,0

Gran parte delle opinioni espresse dagli intervistati si concentrano sul fenomeno del franchising più che su quello delle grandi società immobiliari.

Il franchising viene dipinto con luci ed ombre: da un lato buone potenzialità e capacità di trasferire modalità operative evolute ai propri associati e, d'altra parte, scarso livello professionale di alcuni di questi.

Gli interlocutori appartenenti a reti in franchising hanno evidenziato come già ora le loro strutture siano in grado di proporre ai propri associati modalità operative che prevedono sistemi come la rappresentanza di una sola parte, il contratto in esclusiva, la condivisione del portafoglio e l'offerta di servizi avanzati.

Alcuni ritengono che le reti private che si specializzano su particolari business potrebbero essere le migliori portatrici di quei sistemi innovativi che potrebbero aumentare il grado di professionalità del mercato.

Gli interlocutori ritengono improbabile l'insorgere di potenziali conflitti fra associazioni professionali, società immobiliari e reti in franchising, in quanto le ritengono operare su livelli diversi, anche se si riconosce la possibilità teorica che i grossi operatori possano modificare le evoluzioni future del mercato definendo degli standard e dei protocolli che metterebbero in crisi la maggior parte degli attuali agenti.

2.6 Concentrazione o frammentazione delle associazioni

Larga parte degli intervistati ritiene che sia auspicabile una maggior concentrazione delle associazioni professionali in quanto ne verrebbe rafforzato il ruolo in ambito decisionale.

Concentrazione o frammentazione delle associazioni (valori % sul totale degli intervistati)

	Concentrazione	Frammentazione	Totale
Evoluzione auspicabile	80,0	20,0	100,0

L'eccessivo numero di associazioni è un problema che viene sollevato dalla maggior parte degli intervistati e le due soluzioni che vengono individuate sono:

- l'unificazione *tout court* delle maggiori associazioni;
- la federazione unitaria delle associazioni esistenti.

Gli interlocutori concordano, però, sul fatto che si tratta di strade difficilmente percorribili in questo momento e, realisticamente, non escludono che ci sia spazio per nuove associazioni che si rivolgano alla fascia top del mercato e che offrano servizi di elevato valore aggiunto.

Sarebbe almeno auspicabile che tutte le associazioni si allineassero, imponendo ai propri iscritti le stesse metodologie e gli stessi comportamenti e, quanto meno, convergessero sulla difesa degli stessi interessi.

Il principale limite a politiche di unificazione viene visto nel fatto che le diverse associazioni fanno capo a strutture superiori, con politiche ben definite ed autonome.

C'è anche chi auspica la nascita di tante associazioni, molto specializzate (sul modello dei realtors americani) e federate in un'unica associazione del mondo immobiliare, dove a fianco degli agenti si trovino i periti, i consulenti, gli esperti di finanza e mutui, e così via.

2.7 Regolamentazione

Tutti gli interlocutori, all'unanimità seppur con sfumature diverse, auspicano un sistema di regolamentazione della professione di tipo misto, dove lo Stato definisca le regole di base (tutela delle parti, strumenti di trasparenza, sistema di sanzioni efficaci, tassazione) e le associazioni professionali, in accordo con le associazioni dei consumatori, garantiscano l'autoregolamentazione operativa tramite un sistema di controlli.

Si ringrazia per la preziosa collaborazione fornita:

Susanna Acerbi (FIMAA), Angela Alberti (Adiconsum), Rocco Attinà (Fiaip), Bruna Belloni Bressan (AICI), Alex Benedetti (CEPI), Dario Castiglia (Remax), Alberto Gandolfi (Agenzia del territorio), Silvio Gatti (Frimm), Renato Gentilini (Corriere della Sera), Alessandro Ghisolfi (Gabetti), Stefano Lascar (Studio Lascar), Alberto Li Vigni (CCIAA), Dario Lovato (Tecnocasa), Paolo Martinello (Altroconsumo), Sestilio Paletti (ASPESI), Guerrino Pucci (Fiaip), Marco Rognini (Remax), Terenzio Somasca (Coima), Domenico Storchi (FIMAA Milano), Piero Torretta (ANCE Milano), Bruno Vettore (Pirelli RE), Giorgio Viganò (FIABCI)

Conclusioni

di Stefano Stanzani

In fin dei conti non si può non rilevare come il sistema italiano dell'intermediazione immobiliare si difenda abbastanza bene nel contesto europeo. Da un lato non evidenzia certamente dei punti di eccellenza ma, d'altro lato, non manifesta neppure inadeguatezze tali da additarlo come il peggiore.

Esistono certamente realtà più evolute che, magari, sono agevolate da ambiti territoriali o da un numero di agenti più ristretti oppure possono contare su un sistema associativo che gioca un ruolo, anche istituzionale, molto più incisivo ma, nella stessa misura, non sono rare situazioni caratterizzate da un diffuso pregiudizio sul ruolo dell'agente e da normative poco attente all'interesse dei clienti. In mezzo ci sono realtà che, come l'Italia, presentano aspetti della professione che andrebbero migliorati, con benefici sia per l'agente che per il cliente ma che nel complesso funzionano abbastanza bene.

Quello che si può dire è che i diversi sistemi nazionali non sono e non possono essere altro che figli del proprio contesto socio-culturale, quando non della particolare diffusione territoriale degli insediamenti e derivano direttamente da consuetudini, normative e comportamenti specifici di ciascun Paese. Come tali non possono essere esportati semplicemente in altri contesti ma, con i necessari adeguamenti, possono fornire spunti di miglioramento.

Nel corso dell'indagine sono state illustrate soluzioni interessanti come il seller's pack danese od il sistema multi-listing olandese (ma altre esperienze potrebbero essere valutate: la T Card francese, le sole agency inglesi, il sistema formativo svedese) che potrebbero contribuire a qualificare o a rendere più efficiente il sistema dell'intermediazione immobiliare italiano. Si tratta di soluzioni che, in qualche forma più o meno pertinente, sono già state sperimentate o affrontate sul mercato nazionale (la borsa immobiliare di Milano o il libretto casa, solo per citare due esempi) e che hanno riscosso successi locali o sono state accantonate.

Alla luce di quanto rilevato siamo dell'opinione che, in Italia, le modalità operative innovative non possono essere calate dall'alto (né dallo Stato e neppure dalle Associazioni) ma dovrebbero prendere le mosse dall'iniziativa privata, magari supportate dalle Associazioni per quanto riguarda il lato formativo ed informativo e dallo Stato per quanto riguarda il lato normativo.

In capo alle associazioni italiane sarebbe opportuno che rimanessero e fossero potenziate le attività di formazione (corsi, seminari, aggiornamenti), l'informazione (statistiche, analisi di mercato, stime e valutazioni), l'attività di lobbying (regolamentazione del settore, difesa degli interessi della professione, elevare barriere all'entrata), la garanzia dei clienti (codici etici, lotta all'abusivismo, contratti tipo, garanzie ed assicurazioni) e i controlli sul comportamento degli agenti.

Dovrebbero, in pratica, fornire quegli strumenti che qualificano la professione (che sono di ausilio all'agente) ma che non entrano nel merito del business vero e proprio. In altri termini, l'associazione potrebbe diventare il catalizzatore che favorisce l'adozione, da parte dei gruppi più ricettivi tra i propri associati, di modalità operative evolute senza assumere il connotato di promotrice diretta.

Spetta, come sempre, ai singoli associati trovare la strada giusta per qualificare la propria professione adottando quegli strumenti che, in buona parte, sono già disponibili anche nel contesto nazionale, prova ne sia che la fascia top del mercato ne fa già uso con successo.

Molti dei testimoni privilegiati interpellati, in effetti, applicano concetti "evoluiti" come disporre di una rete qualificata, offrire specifiche garanzie sulla caparra, ricercare collaborazioni intra-associazione, costituire società di scopo per intervenire adeguatamente nella trasformazione di aree, redigere ricerche e analisi, mantenere contatti con banche ed assicurazioni per stipulare mutui o polizze più rispondenti ai desideri dei clienti.

Solo in tal modo, si ritiene che la disponibilità di un marchio associativo possa identificare la qualità. Qualità, tuttavia, che non potrà essere garantita in automatico dall'associazione ma dovrà crescere di pari passo con l'aumento della professionalità dei singoli.

Ed è solo con la diffusione di una professionalità riconosciuta che la figura dell'intermediario potrà acquisire presso i potenziali clienti quel senso di fiducia e di sicurezza che consentirà non solo di portare la quota dell'intermediato su valori ben superiori all'attuale 50%, ma anche di offrire una gamma più articolata di servizi a valore aggiunto.