

DOSSIER

AGENZIE IMMOBILIARI

10 Millecinquecento italiani raccontano
il rapporto difficile con i professionisti della casa

Compro & vendo



11 Tutte le trappole da evitare quando compriamo o vendiamo casa

13 Fare a meno dell'agenzia? Vi spieghiamo come

casa in nero

Servizio inadeguato, provvigioni salate, troppe fatture non emesse: l'esperienza di millecinquecento italiani con le agenzie immobiliari.

Un professionista della casa al potenziale cliente: "quando si va a rogitare dal notaio bisogna presentare tutte le copie degli assegni che sono stati percepiti... Al momento dell'atto il notaio chiede se lei si è avvalsa dell'agenzia... e quindi viene indicato sull'atto che lei ha venduto tramite l'agenzia e che ha percepito la provvigione di euro... e quindi viene tutto registrato e bisogna fare la fattura; se poi vengono fatti dei controlli non possiamo dichiarare che l'agenzia ha percepito 500 euro di provvigione, bisogna mettere qualcosa di credibile.

Il discorso è: su una cifra di 5.000 euro, noi le facciamo una fattura di 3.000 euro... Sono tutte cose che si possono discutere. Diciamo che non si può non fatturare perché noi presenziamo all'atto e dobbiamo portare la

documentazione". Questo agente immobiliare che abbiamo incontrato nella nostra inchiesta con telecamera nascosta nei panni di potenziali clienti (guarda il video sul sito) ci spiega come, nonostante il governo abbia adottato provvedimenti per rendere più difficile e meno conveniente l'evasione fiscale, qualcosa si può comunque fare. E si fa. Come dimostra la nostra indagine, che ha coinvolto circa millecinquecento italiani che hanno comprato, venduto o affittato casa negli ultimi dieci anni.

Uno su quattro non ha ricevuto la fattura per la provvigione versata all'agenzia immobiliare e quasi uno su sei ha dichiarato solo una parte di quanto pagato.

Provvigioni salate e in nero

Le agenzie non intascano poco: in media la commissione che versa chi compra è il 3% del prezzo di vendita, per chi vende è il 2%. Il che significa che per una casa venduta a 200 mila euro, l'agente mette in tasca 10 mila euro. Se poi di questi ne dichiara al Fisco solo una parte o non li dichiara proprio... Evidentemente l'evasione fiscale resta allettante, nonostante i provvedimenti adottati dal governo per renderla più difficile e meno conveniente. Lo dimostra il fatto che il 21% degli intervistati che ha comprato casa negli ultimi 5 anni riferisce di non aver ricevuto la fattura e il 12% l'ha avuta solo per una parte di quanto ha sborsato.

Innanzitutto, c'è l'obbligo di sottoscrivere una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, dalla quale risulti l'intervento dell'agente immobiliare, l'ammontare della spesa sostenuta per il suo servizio e come

LA CASA DEGLI ITALIANI

79% è proprietario della casa in cui vive

13% vive in una casa in affitto

8% non paga l'affitto per la casa in cui vive (perché è dei genitori...)

è avvenuto il pagamento. Con questo documento la provvigione può essere detratta nella dichiarazione dei redditi per il 19%, ma per un importo non superiore ai 1.000 euro per anno (per l'abitazione principale). Per disincentivare l'evasione bisognerebbe dare la possibilità di detrarla per intero: mille euro sono davvero pochi. Resta il fatto che in caso di falsa dichiarazione, cioè non si dichiara la provvigione anche solo in parte, c'è una sanzione da 500 a 10mila euro.

C'è poi la possibilità di chiedere al notaio di pagare le tasse solo sul valore catastale. In pratica, è possibile pagare le imposte di registro, ipotecarie e catastali sulla base del valore catastale dell'immobile, anche se il valore dichiarato nell'atto è di molto superiore. Un modo per disincentivare le false dichiarazioni sul valore della vendita, diventate ormai una consuetudine per pagare meno imposte.

Contrattare è meglio

Sono tanti i cartelli "Vendesi", ma pochi i potenziali acquirenti bloccati dalla crisi e dal clima di incertezza del mercato del lavoro così come dalla stretta del credito. ▶

LA NOSTRA INCHIESTA

1.500 italiani raccontano come hanno comprato, venduto o affittato casa

■ Abbiamo raccolto l'esperienza di chi ha comprato, affittato o venduto casa negli ultimi 10 anni per capire problemi e criticità, soprattutto nel rapporto con l'agenzia immobiliare. L'inchiesta statistica è stata realizzata nel mese di novembre-dicembre 2011 e ha coinvolto un campione di 1.494 persone.

CERCO CASA

Tanto nero, pochi sconti

Gli italiani (circa 1.500) che abbiamo intervistato per lo più non sono pienamente soddisfatti del servizio dell'agenzia, che non giudicano all'altezza della provvigione salata che hanno dovuto sborsare. Spesso in nero e senza sconti.

PROFONDO NERO

➤ Chi ha comprato casa con l'agenzia ha pagato una commissione del 3% del prezzo di vendita. Il 62% ha contrattato, ma solo il 26% con successo. La commissione si può detrarre dalla dichiarazione dei redditi.

24% gli intervistati che non hanno ricevuto la fattura per la provvigione versata all'agenzia

16% gli intervistati che hanno ricevuto la fattura solo per una parte della provvigione versata all'agenzia

PROVVIGIONE SALATA

➤ Pagate la provvigione solo ad affare concluso, mai prima del rogito. La provvigione può essere ridotta o anche negata quando l'agente immobiliare tace su fatti di cui è a conoscenza e che possono influire sulla conclusione del contratto, ad esempio la presenza di un'ipoteca.

64% gli intervistati non soddisfatti del costo dell'agenzia, se potessero non si rivolgerebbero più all'agenzia in futuro

27% gli intervistati che denunciano il comportamento scorretto dell'agenzia sostenendo che:

12% ha nascosto difetti non evidenti della casa

8% ha nascosto che gli impianti non sono a norma di legge

6% ha fornito una documentazione non aggiornata

3% ha nascosto un'ipoteca che gravava sull'immobile

SERVIZIO INADEGUATO

➤ Preparati a contrattare. Su tutto. Sulla provvigione, sul servizio e sul tipo di mandato da firmare. Per chi compra è l'unico modo per non subire il gioco degli agenti immobiliari che hanno l'esclusiva sulla casa che vi interessa.

63% gli intervistati soddisfatti del servizio di gestione delle visite alla casa offerto dall'agenzia

52% gli intervistati insoddisfatti della mediazione nella negoziazione del prezzo con il venditore

44% gli intervistati insoddisfatti della ricerca e presentazione dei documenti sulla casa

42% gli intervistati insoddisfatti dell'assistenza nella preparazione dei contratti

**AFFITTASI? NO AGENZIA, PLEASE**

➤ Il 13% degli intervistati che vive in una casa in affitto l'ha presa in locazione tramite agenzia e non è soddisfatto né del costo, giudicato eccessivo, né del servizio di mediazione sul prezzo.

38% degli affittuari usa per l'affitto più del 30% del suo reddito

89% di chi vive in affitto preferirebbe comprare una casa se potesse

71% di chi ha affittato tramite agenzia non è soddisfatto del costo del servizio

MUTUO DIFFICILE

➤ Di mutui se ne fanno pochi e quelli che si fanno si pagano cari, perché le banche non riducono i loro guadagni applicando al tasso di mercato (Euribor e Irs) uno spread altissimo (il guadagno della banca arriva al 4,5%). Quindi l'accesso al credito è più difficile. Gli intervistati in media hanno ottenuto il mutuo per appena il 70% del prezzo della casa.

72% ha comprato la casa con il mutuo (in media di 90mila euro)

45% ha avuto difficoltà a ottenerlo

VENDESI

L'agenzia gioca l'asso pigliatutto

La provvigione non è legata al servizio offerto, né al valore della casa, per cui il gioco delle agenzie con chi vende ha lo stesso scopo di quello che fa con chi compra: farsi firmare l'esclusiva per essere sicuri di incassare la provvigione e cercare di fatturare poco.

LA FATTURA È UN OPTIONAL

➤ Adesso quando si va a rogitare dal notaio venditore e acquirente devono sottoscrivere una dichiarazione da cui risulti l'intervento dell'agenzia e la relativa spesa. In caso di omessa, incompleta o falsa dichiarazione c'è una sanzione da 500 a 10 mila euro. Questo è il rischio per chi accetta di fare tutto o in parte in nero con l'agenzia.

26% gli intervistati che non hanno ricevuto la fattura per la provvigione versata all'agenzia

16% gli intervistati che l'hanno ricevuta solo in parte

PERCHÉ TI AFFIDO LA CASA

➤ Meglio non dare l'incarico in esclusiva all'agenzia, perché limita la libertà di chi vende, impedendogli di servirsi di altri agenti e comporta il pagamento della provvigione o di una penale all'agenzia nel caso in cui si riesca a vendere per conto proprio. Non solo. Con l'esclusiva si impedisce ad altre agenzie di portare clienti a vedere la casa limitando i contatti e quindi la possibilità di vendere a buon prezzo.

72% gli intervistati che hanno scelto l'agenzia per essere aiutati a trovare un compratore

22% gli intervistati che hanno scelto l'agenzia per essere aiutati con le formalità burocratiche

IL PREZZO SALATO DELLA VENDITA

➤ Gli intervistati che hanno venduto con l'agenzia hanno pagato in media una commissione del 2% del prezzo di vendita. Il 70% ha contrattato sulla provvigione, ma solo il 37% con successo. C'è da chiedersi se quello che l'agenzia fa risparmiare a chi vende non lo ricarichi poi su chi compra. Una prassi emersa anche da una nostra inchiesta sul campo pubblicata su SD 119, luglio 2011.

62% gli intervistati soddisfatti del servizio di gestione delle visite all'appartamento

47% gli intervistati insoddisfatti del costo dell'agenzia, tanto che se potessero non si rivolgerebbero più a lei per una futura compravendita

36% gli intervistati insoddisfatti del servizio di mediazione nella trattativa del prezzo con l'acquirente

35% gli intervistati insoddisfatti dell'accuratezza della valutazione del valore dell'immobile

LE DRITTE DA SEGUIRE

A letto con il nemico

1 Volenti o nolenti l'agenzia quasi sempre ce la troviamo nella compravendita. Quindi, se siamo costretti ad andare a letto con il nemico, attrezziamoci con la lingerie giusta. In primis, se vendete casa non date l'esclusiva all'agenzia, perché vi impedisce di andare da altri professionisti della casa e comporta penali in caso di recesso, tutelando l'agenzia anche quando il compratore lo trovate voi.

2 L'agente immobiliare vi deve assistere fino al rogito e deve avere tutta la documentazione relativa all'immobile: visure ipotecarie e catastali, planimetria catastale, dichiarazione sullo status del condominio (spese ordinarie e straordinarie). Verificate che abbia un incarico scritto a vendere la casa che vi interessa. Non tutti sono veri professionisti.

3 Se avete trovato la casa che cercavate, l'agenzia vi inviterà a firmare una proposta di acquisto, cioè un contratto che vi vincola (almeno per una settimana) a comprare quell'immobile a un prezzo determinato. Non fatelo, perché impegna solo voi e vi chiede una somma a garanzia. Firmatelo solo se si tratta di un documento che fa le veci di un contratto preliminare (fac simile sul nostro sito, vedi riquadro a pag. 13). Fate redigere il contratto preliminare dal notaio: vi costerà meno di quanto chiesto dalle agenzie.

4 Occhio alla caparra: intestate al venditore, non all'agenzia, un assegno non trasferibile barrato, che diventerà caparra solo in caso di accettazione della vostra offerta. Sarà quindi incassato solo se il venditore accetta la proposta. Fissate un termine breve per l'accettazione della proposta.

5 Contrattate sempre sulla provvigione: di questi tempi, si può scendere anche molto e mettetevi in chiaro con l'agente immobiliare che il servizio non si può limitare a pubblicizzare la casa e gestire le visite, ma che volete anche l'assistenza fino al rogito.

6 Non versate mai la provvigione al momento della proposta d'acquisto, tirate fuori i soldi solo al compromesso.

7 Se l'agente vi fa da broker (solo se ha i requisiti di legge per fare il mediatore creditizio) per scegliere il mutuo, mettetevi in conto anche il suo compenso per questa attività e tenetene conto nel valutare la convenienza del mutuo. Purtroppo, spesso viene nascosto dietro generiche "spese bancarie".

► Il mercato del mattone è in frenata da ormai cinque anni: dal 2007 al 2011 c'è stato un calo delle compravendite del 31%, nei primi tre mesi del 2012 siamo già a meno 9,6%, anche se i prezzi delle case non registrano diminuzioni così significative (siamo sul 3% nei primi sei mesi dell'anno). Il che significa che c'è una distanza notevole tra il prezzo richiesto dai proprietari e le disponibilità di spesa di chi vorrebbe diventarlo. Quindi, tempi di vendita biblici: siamo sui sei mesi e mezzo almeno.

Anche perché le banche hanno reso proibitivo il costo del denaro, applicando spread (il loro guadagno, ndr) salatissimi ai tassi di mercato, e diminuito l'importo finanziabile: infatti non si spingono oltre il 50-60% del valore di perizia della casa (prima si arrivava senza problemi all'80%). Questo fa sì che le singole rate diventino insostenibili per chi prima superava senza problemi le istruttorie e che in molti rinuncino all'acquisto della casa perché non hanno la liquidità sufficiente. Infatti, del 72% degli intervistati nella nostra

indagine che hanno comprato la casa con il mutuo, ben il 45% ha avuto difficoltà a ottenerlo. In media il mutuo era di 90 mila euro, corrispondente a una percentuale pari al 70% del prezzo della casa. In questo periodo in cui girano pochi soldi è ancora più importante risparmiare sulla commissione dell'agenzia, contrattando. Purtroppo, non è un'abitudine molto radicata: solo il 62% di chi ha comprato con l'agenzia ha trattato sulla provvigione, solo il 26% con successo. Chi vende, invece, consapevole forse di una maggiore forza contrattuale, in sette casi su dieci ha chiesto lo sconto sulla provvigione, e in quasi quattro casi su dieci, c'è riuscito. Cerchiamo, quindi, di non fare condurre il gioco all'agenzia, che si mostra più disponibile a trattare con chi vende facendo poi gravare una percentuale maggiore su chi compra. Insomma, se fa lo sconto al venditore lo carica al malcapitato acquirente. Un giochino che abbiamo svelato nella nostra inchiesta con telecamera nascosta. L'agente a chi vuole vendere casa: "Non so lei mi dice

voglio 100 mila euro, io ricarico dalla parte acquirente, quindi lo metto in pubblicità a un prezzo superiore e tutto ciò che è sopra ovviamente me lo faccio pagare dalla parte acquirente, quindi io le indico un netto esente da provvigione, pulito a lei... " Chiede il potenziale cliente: "Per cui se lei lo vende a 120 mila i 20 mila li incassa lei". Risponde l'agente: "Sì perché sono stata brava io a realizzare 120 mila euro...". Più esplicito di così.

Escludi l'esclusiva

Un agente immobiliare, sempre vis à vis con un potenziale cliente: "L'esclusiva è meglio per noi, non le butto fumo negli occhi, perché siamo tranquilli... Io faccio dieci appuntamenti e poi arriva uno che ha la botta di c... e trova l'acquirente e io ho lavorato per niente. Ma è meglio anche per il cliente che ha un servizio più completo perché ha un referente solo e non si rovina l'immobile sul mercato. Se arriva un cliente che pensa a un prezzo di 122 mila euro, va di fronte e lo trova a 125 mila e comincia a chiedersi che problemi ha il suo monocale...". Non è affatto convincente sui vantaggi per chi vende. Eppure, in quasi sei casi su dieci, gli intervistati che hanno venduto casa con l'agenzia hanno firmato l'esclusiva. Che non conviene a chi vende, perché dovrà pagare la provvigione o una penale all'agenzia nel caso in cui riesca a vendere per conto proprio. Inoltre, impedendo ad altre agenzie di portare clienti a vedere la casa, l'esclusiva di fatto limita i contatti e, quindi, la possibilità di vendere a buon prezzo. Meglio non firmare un contratto in esclusiva. Attenzione, però: anche il mandato semplice può prevedere l'obbligo di pagare un rimborso spese all'agenzia. Leggete bene il contratto prima di firmarlo.

Professionalità? Latitante

La nostra indagine rivela una rassegnazione ingiustificata a pagare, anche se il costo non è proporzionato al servizio offerto. Infatti, sette intervistati su dieci, tra coloro che hanno comprato casa con l'agenzia, non sono soddisfatti della commissione versata, tanto che dichiarano che dell'intermediazione dell'agente ne farebbero volentieri a meno in una futura compravendita. Peccato che non sempre si possa scegliere: il 33% degli intervistati si è dovuto accollare l'agenzia, perché la casa che gli interessava era stata affidata a lei. L'unico servizio considerato valido sia da chi compra sia da chi vende è quello di gestione delle visite all'appartamento,

SE DOPO IL PRELIMINARE SCOPRITE CHE LA CASA HA GRAVI DIFETTI POTETE RECEDERE E FARVI RESTITUIRE IL DOPPIO DELLA CAPARRA





TEMPI DI VENDITA? RESTANO LUNGI ANCHE CON L'AGENZIA

Ci vogliono in media sette mesi e mezzo per vendere la casa da soli, solo un mese in meno se ci si avvale di un'agenzia. Il servizio dell'agenzia di pubblicizzare l'immobile e metterlo nel modo giusto sul mercato (per esempio, a un prezzo credibile) non è poi così indispensabile se i tempi di vendita tutto sommato si equivalgono. Tanto più che, se incappiamo nell'agenzia sbagliata, questo è l'unico servizio che di fatto ci dà e, viste le provvigioni, lo paghiamo a peso d'oro.

SI PUÒ FARE

Come comprare senza agenzia

■ Vi piace una casa?

Potete comprarla anche senza affidarvi all'agenzia, facendo fare al notaio i controlli di legge (sulla proprietà) e l'atto di compravendita. Prima di affidare un incarico formale al notaio, potete fare per conto vostro qualche controllo preliminare per decidere se andare avanti nelle trattative.

■ Per prima cosa bisogna chiedere al venditore tutta la documentazione sulla casa, poi fare i controlli catastali e ipotecari online presso l'agenzia del territorio e, infine, rivolgersi all'ufficio

tecnico del Comune per verificare la conformità urbanistica dell'immobile.

■ Al proprietario dovete chiedere gli estremi dell'immobile, lo stato degli impianti e le eventuali certificazioni di conformità, l'attestato di certificazione energetica. Anche il preventivo e consuntivo della gestione condominiale, l'ultima delibera assembleare e la situazione delle spese condominiali, per controllare che non vi siano debiti arretrati.

■ All'agenzia del territorio chiedete la visura catastale, per verificare

chi è il vero proprietario della casa, se ci sono più proprietari e la rendita catastale. Anche online: www.agenziaterritorio.it. Bisogna fare l'ispezione ipotecaria degli ultimi 20 anni per verificare trascrizioni degli atti di trasferimento o costituzione di diritti e vincoli sulla casa (usufrutto, pignoramenti, ipoteche...).

■ All'ufficio tecnico del Comune si fanno i controlli di conformità urbanistica: si verifica se ci sono domande di condono, se c'è la licenza o concessione edilizia e l'abitabilità e agibilità.

incombenza che evidentemente pesa. Per il resto, solo una sfilza di bocciature soprattutto da parte di compra, perché chi usufruisce dei servizi dell'agenzia è di fatto il venditore. In particolare sul fronte mediazione: il 52% degli intervistati si dichiara insoddisfatto del servizio di negoziazione del prezzo con il venditore; risultato simile nell'assistenza su documenti e contratto.

Tutto a norma, per carità

Un agente immobiliare che fa bene il suo lavoro dovrebbe garantire al cliente la sua assistenza fino alla stipula dell'atto notarile di compravendita, curando gli interessi di entrambe le parti. Purtroppo non è così, tanto che un intervistato su quattro denuncia il comportamento scorretto dell'agenzia, che avrebbe nascosto difetti non evidenti della casa, fornito una documentazione non aggiornata, nascosto che gli impianti non sono a norma di legge. In alcuni casi, avrebbe addirittura nascosto un'ipoteca sull'immobile. Se incappiamo in queste situazioni, possiamo come minimo pretendere una riduzione della provvigione o non riconoscerla del tutto all'agente, in quanto questi ci ha taciuto fatti di cui era a conoscenza e che possono influire sulla conclusione del contratto. Insomma, visto che la professionalità non è affatto garantita, forse è il caso di considerare anche la possibilità di non ricorrere all'agenzia e comprare casa da soli, rivolgendosi al notaio per le verifiche (vedi qui a lato). ■

Fatevi valere

◆ Proponete all'agenzia il nostro modello di proposta d'acquisto che fa anche da preliminare di vendita.

◆ Dopo la firma del preliminare avete scoperto gravi irregolarità nella casa? Usate il nostro modello di lettera per recedere, chiedendo di restituirvi il doppio della caparra.

◆ Usate il modello di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà per dichiarare al Fisco la provvigione pagata all'agenzia per la compravendita.