

## transcript

00:00:09

*Marco:* Allora se mi dici un po' il tuo rapporto con Airbnb quando ti sei avvicinato?

00:00:09

*Air\_Bo\_M\_7:* Diciamo due anni fa. 2018 quando ho iniziato a fare attività di hosting e ho scelto airbnb e booking perché detengono il 90 95 per cento del mercato. A meno che tu non abbia una struttura con un forte marketing con un forte sito, ormai se non stai su questi canali di aggregazione sei fuori dal mercato. Fondamentalmente quindi era una scelta forzata se uno vuole fare attività è il mio rapporto con loro comunque si è interrotto un mesetto fa perché in seguito al covid ho deciso di cambiare attività di interrompere gli affitti brevi probabilmente a tempo indeterminato.

00:01:12

*Marco:* E sei passato a medio lungo?

00:01:16

*Air\_Bo\_M\_7:* Sì

00:01:18

*Marco:* Parliamo quindi di un appartamento di più appartamenti?

00:01:21

*Air\_Bo\_M\_7:* Allora io ne gestivo fino a marzo una decina fra proprietà e gestione per conto terzi.

00:01:31

*Marco:* Ah ok quindi c'era anche qualcuno di tuo?

00:01:33

*Air\_Bo\_M\_7:* Sì.

00:01:34

*Marco:* Puoi dire quanti erano?

00:01:36

*Air\_Bo\_M\_7:* Si erano tre su airbnb. Tre di proprietà, due in subaffitto e quattro in gestione, quindi a percentuale

00:01:41

*Marco:* Quindi come property manager

00:01:53

*Air\_Bo\_M\_7:* Sì esatto, ho aperto una S.r.l. l'anno scorso però per collocarmi in questo campo molto grigio come property manager che anche come codice ATECO e autorizzazioni è molto nebuloso. Però tramite un'associazione che si chiama property manager Italia che sono dei professionisti che fanno un po' di lobbying eccetera mi hanno dato più o meno le dritte per procedere.

00:02:16

*Marco:* Quindi hai iniziato subito con tutti questi nuovi... all'inizio immagino hai iniziato con i tuoi

00:02:22

*Air\_Bo\_M\_7:* Sì ho iniziato con i miei li davo in gestione ad un'agenzia. Poi quando ho

## transcript

lasciato il lavoro ho lasciato il lavoro per prendere in mano questa attività. Espandermi visto che avevo solo una dipendente, poi per ammortizzare i costi ne ho prese altre in gestione.

00:02:38

*Marco:* Più o meno quando? Per capire un po'...

00:02:40

*Air\_Bo\_M\_7:* marzo dell'anno scorso.

00:02:42

*Marco:* Ok da marzo 2019.

00:02:55

*Air\_Bo\_M\_7:* Ci lavoravo come privato fino a quando il comune non ha messo il limite a 3. E poi mi sono organizzato con una struttura societaria

00:03:07

*Marco:* Che adesso invece è chiusa?

00:03:08

*Air\_Bo\_M\_7:* No la sto tenendo in piedi per gli affitti a lungo termine sto cercando di aspettare dopo averla tirata su non vorrei doverla chiudere fra un annetto farò delle valutazioni base a come si è ripreso il mercato.

00:03:23

*Marco:* Quindi continui l'attività...

00:03:26

*Air\_Bo\_M\_7:* Vorrei riguardarla solo con gli immobili in gestione terzi per esempio so già che vogliono ricominciare magari prenderne altri eccetera... sui miei dove ho i mutui eccetera ho deciso per un'altra strada

00:03:38

*Marco:* Quindi dell'affitto lungo... che magari è legato anche al fatto appunto magari è più sicuro?

00:03:44

*Air\_Bo\_M\_7:* Guarda io ero già orientato verso questa scelta perché per gestire dieci appartamenti in giro a Bologna e in due persone non è particolarmente facile. Non è stato neanche piacevole come attività. Per me era nata con una passione dell'accoglienza in realtà si è trasformata in un lavoro burocratico e di manutenzione molto complicato. Gestirei con più piacere forse una struttura centralizzata dove è tutto lì, piuttosto che questa cosa... I check in ritardo, tanti problemi con il vicinato tramite manutenzioni, tanti incivili. Tanti problemi. Avrei voluto farlo quest'anno solo per recuperare un po' di investimenti ma il covid ha accelerato questa decisione.

00:04:30

*Marco:* Tu hai anche... a parte questa attività?

00:04:32

*Air\_Bo\_M\_7:* Sono socio del ristorante.

00:04:36

*Marco:* Quindi diciamo più o meno due ingressi principali...

Questa trascrizione è stata creata da [www.amberscript.com](http://www.amberscript.com)

## transcript

00:04:40

*Air\_Bo\_M\_7*: Sì, gli affitti delle case fondamentalmente, io sia in quella che in questa società non ho uno stipendio ancora, sono società in partenza purtroppo in difficoltà per un bel po' credimi c'è da stringere i denti.

00:04:55

*Marco*: Quindi diciamo che in contemporanea è stato?

00:05:02

*Air\_Bo\_M\_7*: Qua abbiamo aperto a fine gennaio e neanche il tempo di aprire e siamo andati subito in emergenza.

00:05:06

*Marco*: Sì certo, più che altro volevo capire se uno era nato per far fronte alle mancanze dell'altro

00:05:06

*Air\_Bo\_M\_7*: No no. Questo è un progetto diverso. In quello sono socio unico assieme ai miei genitori, mentre qui siamo quattro persone ed è un processo slegato.

00:05:23

*Marco*: Ok... invece mi dicevi di questa cosa che era molto impegnativo. Così per raccontarmi un po' mi fai l'esempio di una tua giornata tipo.

00:05:35

*Air\_Bo\_M\_7*: Non esiste. Il problema è proprio quello che non hai giornate tipo. Durante il weekend è facile che da venerdì su dieci case possa avere 5 6 7 anche 8 check in con una pulitrice, con il carico di lavanderia eccetera con orari uguali di arrivo di alcuni appartamenti rendeva la cosa molto complicata. Poi non esisteva un giorno tipo. Già la settimana cambiava in base agli arrivi. Quello è un grosso problema... gli arrivi le pulizie il dover pulire comunque fra le 11 che escono alle 3 che arrivano. Il fatto che molti dicono un orario di check in e poi spariscono per ore. Ciò hai visto che il loro volo è atterrato e dopo tre ti chiamano. Diciamo che c'è anche poco rispetto della parte lavorativa di questa cosa molti sono quelli che ad esempio prenotano su booking e pensano di arrivare in un hotel. Quindi quando arrivi davanti al palazzo ti dicono: dove siamo? ti lascio una recensione negativa, ma sai vedi che c'è scritto appartamento. Con Airbnb è più facile perché la clientela sa che prende un appartamento e li ho avuto meno problemi. Però la clientela di Airbnb l'ho trovata decisamente più ostica, è quella che mi ha creato maggiori problemi dal vicinato ai danni in casa.

00:06:56

*Marco*: Quindi proprio diciamo proprio conflitti con loro ma poi comunque in questi casi chiedi alla piattaforma, come fai?

00:07:04

*Air\_Bo\_M\_7*: Allora, airbnb in realtà rispetto a Booking ha un fondo di assistenza abbastanza semplice fino ai 500 euro poi richiede chiaramente delle rendicontazioni eccetera. Solo che tu per attingere a quel fondo deve aver fatto un inventario scrupoloso di ciò che è in casa. Possibilmente con delle foto così se succede qualcosa hai la prova che quella cosa non era in quelle condizioni. Che la cosa più facile è che segnali e un ospite dice sì ho sbagliato ma una cosa è se segnali e l'ospite nega e lì airbnb privilegia quasi sempre il cliente. Stranamente

Questa trascrizione è stata creata da [www.amberscript.com](http://www.amberscript.com)

## transcript

non l'ospite. Stranamente prima airbnb prendeva soldi dagli ospiti. Adesso si è convertito proprio di recente e prende quasi tutto dal Lost. Spero che sia cambiato anche l'approccio perché alla fine è l'host che ti dà la disponibilità.

00:07:59

*Marco:* Quindi diciamo che col tempo l'hai trovata più tutelante di quella parte?

00:08:08

*Air\_Bo\_M\_7:* Booking è esclusivamente tutelante dell'ospite.

00:08:12

*Marco:* Però booking è anche più complicata come struttura, una clientela diversa

00:08:16

*Air\_Bo\_M\_7:* Io con booking ho avuto meno problemi, ma da quel che leggevo nei vari gruppi. Chi ha avuto danni con booking ha avuto più difficoltà nel raggiungere i rimborsi.

00:08:31

*Marco:* Questi appartamenti che tu gestivi erano amici?

00:08:39

*Air\_Bo\_M\_7:* Qualcuno tramite segnalazioni qualcuno che lavorava con l'agenzia presso la quale avevo in gestione gli appartamenti e ho avuto modo di conoscere ma non erano contenti della loro gestione. Poi un po' di passaparola essendo da qualche anno nel giro di local pal. Perché poi abbiamo preso giusto qualche appartamento per allargare piano piano perché lo scopo sarebbe quello sarebbe stato quello di crescere chiaramente di allargare la struttura però per ora non se ne parla.

00:09:12

*Marco:* Ma come eri organizzato? Avevi una dipendente di pulizie fissa?

00:09:17

*Air\_Bo\_M\_7:* Io ho tutt'ora una dipendente una lavoratrice che si occupa della parte appunto di gestione dell'ospite, quindi dall'ospitalità al dover andare e succede qualcosa al fare il check out perché la pulizia certe volte non era adeguata e in emergenza fare anche le pulizie. Per il resto mi sono sempre appoggiato a un'agenzia esterna di pulitrici soprattutto per il discorso biancheria. Nel senso, avere una pulitrice può essere facile e comodo. La gestione della biancheria non lo è. O hai assistenza da una compagnia che faccia il domicilio della biancheria oppure hai una che ti porta pulitrice e biancheria che è quello che ho scelto di fare. Quindi lì io pago e quell'aspetto l'ho esternalizzato completamente. Chiaramente i margini facendo questo si abbassano, ma non posso fare altrimenti senza strutture.

00:10:18

*Marco:* Sì quindi diciamo che sei in una situazione dove sei sufficientemente grande per aver bisogno di personale, ma forse troppo piccolo per ammortizzare i costi?

00:10:27

*Air\_Bo\_M\_7:* Sì per forza. Sa esempio crescendo di struttura uno si può prendere un magazzino dove tieni uno stock di biancheria pulita, ti organizzi le tue consegne settimanali e tu da quel magazzino vai ad attingere. Però c'è sempre il grosso problema che è tutto in giro per la città. Quindi se sono fuori dal centro come le porti queste cose che sono molto pesanti comunque? Quattro set matrimoniali e l'asciugamano e tutto. O hai il personale motorizzato

## transcript

o ti devi equipaggiare con i mini scooter, come quelli di Renault che abbiano una capienza grossa, ma poi hai questa persona che dal centro dovrebbe girarsi tutti anche lì è molto complicato perdere molto tempo nel trasporto e se hai poco rischi poi di starci largo.

00:11:15

*Marco:* E gli altri poi invece? Immagino idraulici e quant'altro era all'abbisogna, quindi poi a parte questo?

00:11:27

*Air\_Bo\_M\_7:* Le manutenzioni e i piccoli lavoretti di casa li ho fatti io sempre.

00:11:30

*Marco:* E tutta la parte burocratica?

00:11:41

*Air\_Bo\_M\_7:* Sempre io. Amministrativa e burocratica?

00:11:41

*Marco:* E il contatto con il cliente?

00:11:42

*Air\_Bo\_M\_7:* Quello lo gestiva la dipendente sempre facendo il primo contatto sulle piattaforme di prenotazione, dando il numero di whats app. Poi oggi lo fa in maniera più facile

00:11:55

*Marco:* Da quello che mi hanno detto il tempo di risposta è una delle cose fondamentali. Ma lei con gli orari come faceva?

00:12:03

*Air\_Bo\_M\_7:* Ecco gli orari non esistono il suo lavoro... è un lavoro che magari a due giorni di fila stai a casa, un giorno hai un check in e hai finito, un giorno ne hai 7 di cui uno alle undici di sera... ha orari estremamente variabili con dei pro e dei contro. Hai una vita meno programmata e più flessibile e hai più tempo di un qualsiasi lavoro standard. Un lavoro di ufficio ti richiede sicuramente più tempo e testa. Questo lavoro ti chiede telefono e notifiche attive. Poi è chiaro che se non rispondi a mezzanotte non succede niente se c'è uno spiraglio a un'emergenza sai che deve chiamare. Il telefono deve stare sempre acceso se non rispondeva lei c'era il mio come secondo contatto quindi su questo eravamo coperti. Per il resto con il lavoro d'ufficio eravamo abbastanza coperti, facevamo una riunione settimanale, ma neanche sempre. Perché poi una volta partiti il suo lavoro era abbastanza autonomo dal mio. Poi ci si confrontava o ci si vedeva quando c'era bisogno.

00:13:03

*Marco:* Quindi flessibilità da un lato ma dall'altro lato non ti puoi programmare niente?

00:13:07

*Air\_Bo\_M\_7:* Sì esatto. Flessibilità da una parte e disponibilità dall'altra h24 più o meno. Poi è chiaro che a livello di ferie ci si aggiustava comunque. C'era una settimana di ferie che programmavo per esserci, o altre c'era la mia dipendente.

00:13:27

*Marco:* Se dovessi dire quali sono le competenze necessarie per fare questo lavoro?

## transcript

00:13:31

*Air\_Bo\_M\_7*: Direi le lingue possibilmente. Questa ragazza con cui lavoravo ne parla 5 correntemente per il resto il lavoro è un po' quello. È un lavoro di organizzazione non lo ritengo un lavoro particolarmente complicato è un lavoro che ha tante task a livello burocratico ce ne sono tante a livello organizzativo e fisico ce ne sono altre però non è un lavoro complicato da fare. È un lavoro che può essere snervante ti ripeto se hai check-in alle nove e arrivano all'una e facevo pagare 20 euro di Check in extra. Però sai quando capita non è piacevole soprattutto in inverno soprattutto se la ragazza si muove in bus quindi diventa complicato pagare il taxi per rientrare cioè ci vai a perdere completamente tutto il margine. Cioè è un po' così. Diciamo che il tempo di risposta come dicevo è molto importante da parte nostra ma dall'altra parte spesso prenotano ma non leggono il messaggio già nella prenotazione si ricordano e ti dicono che arrivano a quell'ora e poi magari non arrivano neanche. Per cui richiede come skill anche la pazienza sicuramente. In quanto tecnicamente non lo è ma materialmente diventa così...

00:14:51

*Marco*: Perché diciamo da questo punto di vista qual è il supporto che ricevete dalle piattaforme?

00:14:55

*Air\_Bo\_M\_7*: Nessuno praticante nessuno senza tutto quello che diventa gli strumenti delle piattaforme a disposizione più o meno efficienti ma se hai un problema con l'ospite. Poi non ti risponde più deve arrivare. Chiamo il servizio clienti di fai quei venti minuti in attesa loro li contattano

00:15:20

*Marco*: Invece dove erano questi appartamenti?

00:15:30

*Air\_Bo\_M\_7*: In centro quelli in gestione, prima periferia quelli di proprietà quindi rimanevamo comunque attorno ai viali e non avremmo preso niente fuori perché era già difficile così.

00:15:43

*Marco*: E se la parte dei prezzi la decidevi tu?

00:15:46

*Air\_Bo\_M\_7*: Non la parte prezzi mi sono affidato sempre esternalizzando a un servizio di revenue management anche perché quello è un aspetto fondamentale nel senso pagavo il 3/4 per cento del fatturato. Però è anche vero che senza loro tu giochi un po' al buio. Cioè ormai il revenue management è diventato come giocare in borsa. Sono algoritmi complessissimi che in base alla richiesta della domanda, al fatto che magari ce l'hai vuoto ed è il giorno stesso in base a tantissimi microparametri ti ottimizzano sia il riempimento sia la vendita al miglior prezzo. Quindi io a chiunque mi ha chiesto se voleva mettersi in attività ho consigliato di non fare il prezzo da solo perché ormai il mercato è super competitivo quindi devi avere uno che sa fare quello. Imparare il revenue management è estremamente complicato se lo vuoi fare bene lo devi dare fuori ormai. È la chiave ormai.

00:16:39

*Marco*: Ascolta... ma se ti dicessi c'è il senso se ti diverti se hai la sensazione che Airbnb

## transcript

spinga verso diciamo un certo tipo di standard, mettiamola così, mentre al contrario sta buttando fuori invece quelli di mezzo, o più piccoli, o piuttosto quelli che inizialmente si affittavano un divano no? Insomma, se hai un po' questa sensazione che ci sia la pressione dell'algoritmo ovvero il cosiddetto ranking

00:17:10

*Air\_Bo\_M\_7*: Mah... in realtà non ho avuto questa impressione nel senso che ho visto che si sono molto targhettizzati crescendo con il tempo hanno creato un riferimento più alto che è quello del superhost, ma può essere che ha un divano. Magari è l'host migliore del mondo, ma ha un divano. Però hanno creato il servizio Luxury quindi hanno segmentato un po' l'offerta che facevano dopodiché è più che altro loro andando sui Smart Prices, cioè quando metti un annuncio di consegna nei prezzi e anche appena tu apri la dashboard ci sono sempre proposte "guarda che il tuo annuncio è stato vuoto, abbassa il prezzo". Secondo me loro spingono molto secondo me a comprimere l'offerta e semmai a spostare quelli che hanno un'offerta di un livello superiore verso il luxury. Per quanto riguarda i miei appartamenti che erano di taglio medio sia per quanto riguarda i prezzi, sia come richieste. Lì se vai su airbnb mi dice sempre di abbassare il prezzo. Perché secondo me loro vogliono in una dinamica abbastanza chiara un prezzo basso e competitivo che spinga a prenotare su airbnb piuttosto che su booking perché ormai tutti i proprietari di appartamento mentre prima erano solo su Airbnb ora sono stati fagocitati da booking che si sta mangiando il mercato. Decisamente. E io stesso che sono in prima persona un viaggiatore in appartamenti da anni per lavoro negli ultimi quattro anni dal 2015 al 2019 per lavoro dormivo anche dieci volte al mese 10 volte al mese fuori. Andavo sempre in appartamento ho visto con il tempo che mi inizia il convenire prenderli su booking. Mentre prima c'era solo airbnb e questo probabilmente ha spinto airbnb ad allinearsi a booking perché ha cambiato proprio modello di business. Prima il proprietario pagava 4% e l'ospite il 13 14 adesso ha ribaltato esattamente come booking. Perché prima c'era il discorso che tu vedevi il prezzo della casa ma poi era più alto. Il prezzo della camera senza commissioni. E poi lo vedevi con le commissioni. Visto che il processo di prenotazione ormai è diventato estremamente più veloce. Non hai la richiesta di conferma dell'host non devi mandare il messaggio per presentarti. Cioè airbnb è nata con un ideale che poi si è andato perdendo. È diventata esattamente anonima e impersonale come booking. Ho visto proprio cambiare... proprio due mesi fa hanno fatto questo cambio di business model tutto a carico degli host. Per me ci sta, da parte host io posso pure scaricare quelle commissioni, perché ho la S.r.l., ho un forfettario. Se sono un privato non scarico niente. Ma ha cambiato tutto e airbnb ti spinge a creare un'offerta più interessante sul loro sito piuttosto che su booking.

00:20:17

*Marco*: Così diciamo da come lo racconti mi verrebbe da pensare che airbnb una volta che si è fatto un numero sufficiente di host da poter garantire una certa tenuta del servizio... tanto a quel punto ormai sei dipendente dalla piattaforma ti hanno abbassato la cosa... giusto per dire che era veramente un ragionamento ad alta perché ad esempio sui rider è successo uguale. Inizialmente le piattaforme pagavano bene, discretamente, su base oraria... poi una volta che si è stabilizzato hanno iniziato ad andare verso e uguale anche per i ristoratori.

00:21:11

*Air\_Bo\_M\_7*: Anche di più 35/34 con le commissioni di incasso incluse. Noi abbiamo stretto

## transcript

con just eat perché abbiamo chiuso al 25% in esclusiva. Perché siamo in esclusiva perché just eat era al 35.

00:21:26

*Marco:* Comunque più o meno il meccanismo mi sembra uguale...

00:21:27

*Air\_Bo\_M\_7:* Sì. Solo che airbnb non considera il fatto che è vero che tu hai una tenuta di Host e questo tiene. Ma se poi tutti gli host sono su booking e ormai tutti sono lì, e i clienti preferiscono prenotare da booking, Airbnb va a perdere chiaramente.

00:21:50

*Marco:* L'unica a quel punto è essere più economici.

00:21:56

*Air\_Bo\_M\_7:* Che è quello che ti spinge a fare infatti. Anche booking eh. Vai lì e ti dice prendi lo sconto Genius per fare più prenotazioni, fai un'offerta Smart alla settimana. Però né airbnb né booking vedono quello che succede dall'altra parte. Quindi magari airbnb vede tutto il mio calendario vuoto ma io ho prenotazioni su booking. E ti posso dire che per la mia esperienza booking è arrivata a rappresentare l'ottanta per cento del mercato. Le stesse case più o meno con gli stessi prezzi. Quindi nella mia esperienza ho visto proprio passare il traffico degli appartamenti da airbnb a booking in maniera costante in due anni, ma importante, molto importante

00:22:31

*Marco:* Io la maggior parte delle persone che ho ascoltato lo fanno alla maniera professionale. Mi dicono che sono tutti su entrambe le piattaforme.

00:22:43

*Air\_Bo\_M\_7:* A me stava scivolando decisamente verso booking. Poi vallo capire dipende tanto anche dal taglio di appartamento che hai da come li pubblicizzi, dai prezzi. Magari il mio revenue manager è più a suo agio con gli strumenti di booking lo usa meglio e più efficiente. Tante variabili però... io ho visto il mercato cambiare ti ripeto anch'io negli ultimi tre anni ormai vado a confrontare sempre con le due tab aperte ma al 90% scelgo booking per tanti motivi.

00:23:20

*Marco:* Adesso immagino che sia un po' cambiato però spannometricamente, mi potresti dire quanto riuscivi a fare a airbnb pre e anche dopo.

00:23:31

*Air\_Bo\_M\_7:* Ah postcovid zero. Solo qualcosina soggiorni minimi di due settimane. La gente che ha bisogno della quarantena però a cifre irrisorie. Come fatturato faccio fatica a darti un indizio. Dipende molto dal taglio dell'appartamento. Sui monolocali... In generale direi che riuscivo a fare un 50% in più dei canoni a lungo termine. 50/70 che poi su una media mensile.

00:24:08

*Marco:* Questo di lordo o di netto?

00:24:16

*Air\_Bo\_M\_7:* Lordo



## transcript

00:24:16

**Marco:** Che poi dividi tu e il proprietario giusto?

00:24:19

**Air\_Bo\_M\_7:** Io e il proprietario, io e io stesso, io e la società. Dipende dalle formule perché io avevo due modelli di lavoro. Uno era affitto la casa e la subaffitto. Quindi c'è un costo fisso per l'affitto. Io anche i miei immobili li ho affittati alla società con un canone chiaramente ribassato. Però ho quel costo fisso è guadagno su tutto il resto che faccio. Nel programma di gestione che è quello che fanno tantissime agenzie che vanno dal 20 al 30 per cento più o meno per la gestione completa, lì tu che fai? Guadagni 100. Questa percentuale solitamente la applica al netto delle commissioni quindi arriviamo già a 82. Su quei 80 euro tu ti prendi il 30% o il 40% e devi andare a sostenere i costi che tu hai per fargli quel servizio. Il check in, la pulizia e tutta l'assistenza, il revenue management, lo Smart locker quando lo usavo.

00:25:19

**Marco:** Si può dire quindi ovviamente il più vantaggioso è il primo dei modelli per l'incasso?

00:25:28

**Air\_Bo\_M\_7:** Ni. È un po' difficile darti questa risposta. Cioè il modello più vantaggioso in teoria sarebbe quello che ha dei costi variabili. Quindi sarebbe la gestione. Però sai che tutte quelle spese e lavori in affitto. Per come stava andando prima del covid non era un problema. In un mercato che diventerà chiaramente più difficile, più economico, che prima di qualche anno non ritornerà mai e poi mai ai livelli precedenti è tutto da vedere se ci tornerà. Penso di sì, ma chi lo può prevedere. Lì in questo scenario nuovo che si apre la forma della gestione conviene. Io ho conosciuto proprietari che si sono ritrovati con 70 immobili in affitto col Covid e magari hanno 10 15 20 proprietari diversi di cui 5 gli hanno accordato la sospensione 5 hanno accordato uno sconto ma gli altri magari gli hanno detto no. Ci ha guadagnando fino ad adesso, ma ora sono cazzi tuoi. Il problema del costo fisso è quello. Poi chiaro che la crisi mondiale chi la doveva prevedere però comunque è un costo fisso.

00:26:35

**Marco:** Infatti ad esempio mi raccontavano che ad esempio c'è Halldis che è messa male...

00:26:41

**Air\_Bo\_M\_7:** Halldis è messa male perché se posso è una merda. Già erano insolventi sei mesi prima del COVID. E già aveva arretrati di almeno sei mesi. Io halldis la conosco bene sia perché quando mi sono trasferito qui per lavoro si affidarono ad halldis pagando i 1.500 euro al mese in un bilocale, un buco di culo veramente con prezzi allucinanti quindi non è certo una ditta che ha pochi margini. Sia l'ho conosciuta quando mi sono mosso in questo campo per capire come lavoravano per capire se affidare a loro i miei appartamenti e hanno delle condizioni lavorative nelle condizioni di offerta per l'host totalmente sbilanciate a favore loro e poco competitiva rispetto ai piccoli come me che sono lanciati nel mercato. Forse per il nome perché hanno una struttura comunque loro secondo me sono veramente molto poco rispettosi dei loro partner. Leggevo questo articolo dove già da novembre 2019 erano insolvente. Col Covid figurati. Anche loro propongono sempre due forme di gestione o un affitto misero fisso o ti danno un corrispettivo per notte affittata che è uguale a lavorare

## transcript

in percentuale ma sempre molto molto poco competitiva rispetto alle piccole realtà che negli ultimi anni sono cresciute ovviamente.

00:28:04

*Marco:* Quindi uno che si affida ad Halldis non lo fa per guadagnare di più, ma perché sa che è un mercato più ampio.

00:28:15

*Air\_Bo\_M\_7:* Perché così sei più tranquillo. Poi cosa succede? Che non ti pagano l'affitto. Paradosso. Chi ci si affida? Magari i proprietari più grandi che vedono un profilo internazionale, una società non so se quotata in borsa, magari in odore, e poi sono i primi a non pagare l'affitto. Poi sui guadagni io comunque è un altro motivo per cui ho lasciato questo business o perché l'ho marginalizzato perché alla fine della fiera... Non giustifica.. è tutta una questione di bilanciamento. Non giustifica lo sforzo. L'unico modo per giustificarlo era creare una struttura che avendo più case sotto i costi fissi del dipendente li vai a spalmare però comunque non è quel business dorato che era qualche anno fa soprattutto qui a Bologna negli ultimi anni c'è stato un incremento nell'ordine di centinaia di nuovi annunci al mese. In una città come Bologna hanno saturato il mercato. I prezzi sono calati. La possibilità di riempirla è calata quindi il fatturato medio è calato.

00:29:36

*Marco:* Quindi tu dici che a parte il covid tu dici che chiaramente airbnb aveva già assorbito quella domanda lì e quindi o sei diventato un key player o prendi le briciole

*Air\_Bo\_M\_7:* Ma sì. O sei il privato che se la gestisce da solo, ma io già dal 2019 avevo consigliato più a nessuno che chiedeva di fare questa cosa. È un discorso difficile, se vuoi guadagnare ti devi gestire tutto quanto da solo, ma a quel punto diventa un lavoro, non è una rendita, è una cosa molto diversa l'affitto, è proprio un concetto diverso. Sono due cose diverse. E io cercavo di avere delle rendite più che un lavoro che è stato totalizzante. Ma anche se io fossi un proprietario con una casa o due case è comunque un lavoro, perché devo decidere di sacrificare il mio tempo per avere un guadagno, l'affitto non è così. Quindi...

*Marco:* In questo senso tu dici che il confine tra rendita e lavoro è se ci devo mettere le cose e basta o ci devi mettere delle cose in più

*Air\_Bo\_M\_7:* Io per le mie proprietà ho rinunciato a quella quota di soldi in più. Infatti faccio ancora fatica a quantificare, per il tempo, perché poi gestendola in modo societario è molto difficile. Io dentro avevo anche gli affitti da pagare a me stesso, che era tutta un'architettura fiscale nata perché io dovevo sostenermi i mutui, poi mettevo dentro tutte le bollette, poi il netto rispetto a quello. Non so di tasse quanto avrei pagato perché ho fatto due mesi di attività, nel 2020 probabilmente mi sarei potuto fare un'idea concreta di quanto convenisse fare questo tipo di lavoro rispetto a un affitto semplice, però ti posso dire che queste cifre immense non ci sono. O meglio, da Bologna da marzo scorso a settembre c'erano. Possiamo mettere in pausa un attimo?

00:32:57

## transcript

*Marco:* Dunque dicevamo che hai smesso perché c'era troppo lavoro da fare rispetto alla resa.

*Air\_Bo\_M\_7:* Poi si ti stavo dicendo che a Bologna c'è anche un meccanismo stagionale, nel senso che da marzo a settembre si lavorava e si guadagnava, ma se lo spalmi sull'anno chiaramente non è... però stava prendendo una bella piega Bologna, aveva un incremento in doppia cifra di visite dal 2015.

*Marco:* Nel 2015 quindi dall'apertura dell'aeroporto, dello scalo internazionale

*Air\_Bo\_M\_7:* Assolutamente. Infatti la città stava cambiando. Ora questo covid ha interrotto un po' questa gentrification. Bologna era cambiata e sarebbe diventata sempre di più simile a Firenze e a Venezia. Erano nati una marea di ristorantini che adesso poverini temo che molti saranno costretti a chiuderli. Molti erano ristoranti anonimi che non avevano nulla da offrire se non quel piatto all'italiana fatto per i turisti. Sono tantissimi baretto. Cioè è vero che il mercato stava aumentando, ma contemporaneamente tutti i proprietari vedendo questo possibile el dorado si sono buttati... stava cambiando. Poi tu da proprietario non ti rendi conto di tutti i balzelli che ci sono. Io avevo calcolato che da proprietario affidandolo in gestione a una ditta esterna quando l'ho fatto per un anno mi rimanevano 30 centesimi per ogni euro. Perché cosa succede, tu prendi cento, sul totale paghi la cedolare secca, diciamo 20 per comodità quindi ne hai 80. Paghi, sempre su 100 20, ora airbnb prima era 5 adesso è 20 anche lui come booking quindi già sei arrivato, metti 35/30 di gestione, il condominio, le bollette, nel mio caso 30 centesimi poi al lordo del mutuo, nel mio caso mi rimanevano 15 centesimi per euro. Il che cosa vuol dire è che o guadagni 6 volte più di un affitto normale oppure non ti conviene. Senza mutuo, comunque devo guadagnare tre volte un affitto normale per arrivare alla stessa cifra. A marzo ci arrivavi. Con cosmoprof potevo fare 3000 euro una singola prenotazione. Però in generale il tasso era quello. Un proprietario che non se lo vuole gestire da solo il suo immobile deve attrarre 3 volte il suo affitto medio per guadagnare uguale.

*Marco:* Dimmi se questo schema di ragionamento ha senso. Se sei proprietario o ti fai tu le cose, a meno che non ti appoggi a un'agenzia o a un property, che fanno sì che il rincaro viene dimezzato quindi diciamo che la soluzione sarebbe quella di gestire più appartamenti ma anche qua devi arrivare a superare una certa soglia perché altrimenti anche lì inizi ad avere un sacco di lavoro che sei costretto ad esternalizzare e quindi non ne vieni a capo.

*Air\_Bo\_M\_7:* Non c'è una soluzione infatti. Airbnb infatti nasceva per quello, condividere il proprio alloggio. Adesso è diventata una piattaforma di affitti online.

*Marco:* E quanto c'è rimasto di questo?

*Air\_Bo\_M\_7:* Pochissimo. IO le uniche stanze che affitto sono quelle a casa mia, sono le uniche che mi piace fare, per cui ho piacere di pulirmi la camera e di accogliere gli ospiti se vogliono parlare li invito a casa mia. Cioè attività di bed and breakfast. L'appartamento a uso turistico è diventato al pari di un hotel soltanto con tutti i cazzi di una struttura lontana che ha tantissimi problemi. La camera di un hotel che problema ti può dare il bagno? Le case hanno le lavatrici, il forno. Ti può succedere tutto in una casa.

## transcript

*Marco:* Ma le sentivi valorizzate da airbnb le tue skill sull'accoglienza oppure no?

*Air\_Bo\_M\_7:* Sì. Dagli ospiti sì. Da molti. Poi ovviamente le recensioni sono uno strumento a doppio taglio perché ti trovi magari quello che alla prima stronzata sei insoddisfatto in generale quando ti tirano dentro tutti i difetti di un ospite felice. La soddisfazione c'era però l'ho trovato tanto poco umano perché sempre più spesso appunto chi voleva avere l'affitto entrava in casa vedevi chiaramente che non volesse che stessi fuori più di quei due o tre minuti necessari. E basta, era diventata una cosa assolutamente spersonalizzata. Qualche turista lento, più interessato ti dava la soddisfazione dell'accoglienza. Ma questa cosa si è persa ed è stato anche un motivo chiave per me. Io avevo iniziato questa cosa da viaggiatore. Mi piaceva tanto, mi piaceva l'idea di fare accoglienza, avevamo fatto delle guide personalizzate, delle convenzioni... un po' tutto quello che serve per avere un'esperienza piacevole. Però airbnb stessa è andata a diventare un marketplace e basta. Infatti adesso ha puntato sull'esperienza. Quando apri airbnb non hai più solo le case hai l'esperienza che li trovo molto più in linea con la loro filosofia iniziale perché sei tu e condividi un'esperienza esattamente come doveva essere la filosofia iniziale. Sei tu che condividi una casa

*Marco:* Lo hai mai provato a fare?

*Air\_Bo\_M\_7:* Si avevamo provato poco prima del covid, ma ne hanno prenotate due che avevano cancellato. Quello era un ramo in cui ci saremmo voluti espandere anche perché io venivo da un'associazione dove per anni abbiamo fatto local experience gratis senza rendercene conto perché era un programma di scambio europeo e quando ricevevi gli ospiti delle altre città gli organizzavi un social program di qualche giorno quindi gli facevi fare le visite, i workshop di tortellini, adesso questo è un business miliardario e adesso stavo pensando che anche la mia dipendente viene da questa associazione e i programmi che facevamo qui a bologna ora se li metto su airbnb posso chiedere dei soldi per queste cose. E hanno un margine enormemente più alto degli affitti. Ci basta una persona, se non lo vuoi fare tu ce ne metti una e fai gruppi di 4,5 persone che pagano uno sproposito secondo me troppo, che poi anche quello andrà a comprimersi, per fare una guida 70 euro a testa per 4 ore a bologna mi sembra esagerato. Cioè a testa, tu ti prendi 280 euro 300 euro, per una persona che puoi pagare anche bene per quelle ore tanto il margine è così alto.

*Marco:* Invece se mi dovessi dire un po' quali sono i rischi principali di questo lavoro, nel modo in cui lo fai tu. Ma anche se pensi che sia facile rispettare le regole o meno e se pensi che anche questa sia una complessità di questo lavoro

*Air\_Bo\_M\_7:* I rischi pratici come ti ho detto prima sono fondamentalmente che tu non sai chi ti metti in casa. Booking non ti permette di scegliere, airbnb se vuoi rifiutare un ospite lo devi giustificare, mettendo come filtro che tu non vuoi ospiti alla prima prenotazione più o meno ti copri, almeno sei uno che ha una recensione, però in casa tua ci può entrare chiunque. Può fare feste e mi è successo, può fare risse e mi è successo, può romperti la casa, può disturbarti i vicini e sei responsabile tu. O almeno, degli immobili di proprietà sei responsabile tu, poi per la gestione sei sempre tu che ne rispondi in un certo senso. In uno scenario di ospiti civili ci sono pochi rischi, magari un uso improprio di elettrodomestici, il rischio sulle utenze. Gente che lascia i condizionatori accesi tutto il giorno e se ne va e ti

## transcript

pesano al livello economico e umano perché non è bello che ti chiamano alle 5 del mattino con 3 volantini sotto casa. Non è il massimo. A livello burocratico è estremamente complicato. Fare il property manager almeno è davvero complicato perché si inserisce in un contesto legislativo poco chiaro con leggi risalenti agli anni 60 che regolano la gestione immobiliare che in Italia in teoria dovrebbe essere esclusivamente dell'agenzia immobiliare. In teoria dovresti essere un agente, peraltro è un'attività esclusiva quindi se fai quello non puoi fare altro, e la gestione immobiliare ha tutti questi cavilli un po' fumosi. Ti ripeto io ho trovato il mio business model parlando con property manager Italia, sottoscrivendo l'abbonamento con loro, acquistando un pacchetto di contratti di gestione a detta loro a prova di controllo, però sai, chi lo sa? Il giorno che mi arriva un controllo, mi difenderanno? Si magari mi aiuteranno con il ricorso che avranno i legali, però sei suscettibile di controlli, di irregolarità, come tante cose in Italia. Tu puoi provare a fare il 100% in regola ma è difficile che tu ci riesca. Sei sempre su qualcosa, su qualcosa sei sempre irregolare. IO come qui, di natura vorrei meno problemi possibili, ho fatto tutto quello che era in mio potere fare, ho fatto i controlli ASL chiaramente. E il percorso è abbastanza complicato, devi avere per ogni immobile tutte le certificazioni, energetiche, degli impianti, metratura per le camere di un certo livello e dopodiché si inserisce tutto il discorso della questura. Sai che per ogni ospite devi cancellare tutto questo documento, perché non lo puoi conservare per la privacy, ma lo devi registrare e da quel punto di vista sei apposto, ma se non lo fai sei a rischio penale

*Marco:* Ok quindi resta complesso...

*Air\_Bo\_M\_7:* Eh sì poi l'imposta di soggiorno...

*Marco:* Questo tipo di supporto non lo fornisce local pal?

*Air\_Bo\_M\_7:* Però Local pal è più diretto ai singoli proprietari. Io ho partecipato a workshop e seminari loro, ma erano estremamente basilari, rivolti alle persone che erano lì, una media di 50 anni 60 anni che era proprio come si usano le piattaforme, Facebook, airbnb... era un livello estremamente base che per un nativo digitale, un ragazzo un po' più giovane è un po' superfluo. E poi come livello di assistenza non erano ferratissimi soprattutto sul lato dei property manager, per questo poi mi sono rivolto a property manager Italia che invece assisteva proprio chi faceva questo tipo di lavoro per come lo facevo io. Local pal è un grandioso strumento sono persone molto delicate con molta passione e io lo consiglierei a un proprietario che si vuole mettere in questo ambito, ti aiutano a 360 gradi a muoverti in un modo molto difficile. Già solo inquadrare la tua struttura non è facile per chi non conosce la cosa. Ci sono molte cose da casa per ferie, casa vacanze, appartamento per uso turistico, bnb, affittacamere, solo capire dove ti devi mettere è complicato. Se hai le condizioni per farlo è complicato quindi local pal tutte le associazioni di questo tipo è complicato. Estremamente complicato, figurati per un 60enne che si vuole mettere a fare questa cosa

*Marco:* Non lo puoi fare nel tempo libero insomma...

*Air\_Bo\_M\_7:* Lo puoi fare ma devi stare attento a una marea di cose che alla fine rischi di rimanere inculato a livello di polizia, di questura, di tasse, di fisco,

*Marco:* Quindi in realtà non così accessibile

## transcript

*Air\_Bo\_M\_7*: Devi avere una preparazione.

*Marco*: Ma invece dal punto di vista delle interlocuzioni?

*Air\_Bo\_M\_7*: Io mi ero associato. Ma non ne ho mai avuto bisogno perché avevo quesiti molto specifici. In tanti anni nonostante sia scoppiata questa cosa non è cambiato niente. La cosa più grossa è l'irregolarità che fra l'altro va poi a colpire il discorso del guadagno. Perché a Bologna stessa che è una città civile, io vengo da Catania dove almeno il 70% fa in nero, qua a Bologna era il 50% non dichiarato. Mi sono chiesto perché a livello statale non si faccia un incrocio tra gli annunci sulle piattaforme online con quelli dichiarati con la scia e vedi dove mancano. Il problema è che booking e airbnb non lasciano alle amministrazioni il database

*Marco*: Questa era la proposta del codice identificativo unico che ti consente di tracciare

*Air\_Bo\_M\_7*: È una cazzata che porterebbe a un miglioramento della situazione, anche un allineamento dei prezzi. È chiaro che se tu lo fai in nero senza sostenere i costi, mi fai un prezzo che si abbassa tutto. Se lo fai in regola puoi gestire tutti gli appartamenti che vuoi, se non lo fai in regola ti prendi un rischio che è anche penale, il solo fatto di accogliere degli ospiti e non dichiararli alla questura sei già nel penale. Senza parlare di tutto l'aspetto fiscale.... il danno poi sul mercato è che la qualità si abbassa, il prezzo si abbassa e questo potrebbe essere un bene, ma tu lo fai come concorrenza sleale e soprattutto non puoi garantire un discorso di sicurezza. Adesso se ne parla meno e sembra quasi che il terrorismo non esista più, ora pensiamo solo al covid, tu però puoi ospitare in nero persone che non dichiari alla questura, per esempio quelli che fece l'attentato al bataclan erano ospiti di un airbnb abusivo per farti un esempio. Certo un caso raro. Però è un'attività e deve essere regolamentata. Che non sia solo per un'impresa con tre appartamenti, ci sta... è comunque un'impresa... però deve essere regolamentato sempre, perché è un mercato ormai e la struttura in nero magari non rispetta i requisiti igienici e sanitari, c'è gente che affitta delle cantine, delle soffitte, dei loculi, cioè...

*Marco*: E invece della critica di chi dice che airbnb ha prodotto...

*Air\_Bo\_M\_7*: Mi è capitato tanto di parlarne spesso. Conoscendo il mercato degli immobili a Bologna mi sembra l'ingigantimento di un problema che sicuramente ha portato a un piccolo aumento dei prezzi. Ma purtroppo la tendenza di Bologna era già evidente da prima. La gentrificazione no. Però sai la gentrificazione non è l'host che va su airbnb, il problema lì è l'amministrazione locale che punta tutto sul turismo e chiaramente comincia a comportarsi per il turista, fa delle norme che vanno a distruggere i centri sociali per esempio e a preferire il decoro, però questo è un discorso che la protesta dovrebbe essere concentrata tutta sulla gestione comunale o regionale. Il proprietario che prende un appartamento in vendita, lo ristruttura e lo mette su airbnb, non è che toglie poi chissà quanto dal mercato degli studenti. Fino all'anno scorso erano 3.500 appartamenti a Bologna. I numeri non sono certo quelli che spostano una massa critica a Bologna. C'è una mancanza di politiche abitative dello studente, quello potrebbe essere il vero nodo. Io da proprietario ho preso sempre degli immobili dove stavano dei vecchi che sono morti. Cioè io non ho mai tolto nulla agli studenti. È come quando vai a criticare lo student hotel che fa un ostello di lusso, quello è un edificio

## **transcript**

che il comune decide di mettere in vendita e che degli imprenditori olandesi hanno comprato e hanno deciso di fare uno student hotel di lusso. Ma perché contesti gli imprenditori olandesi, contesta il comune che ha venduto quel palazzo no? Questo dico.