



## COMMUNIQUE DE PRESSE

FEVRIER 2017



## Palmarès 2017 : les meilleurs ... et le moins apprécié des loueurs de voitures de France

Pour la sixième année consécutive, le comparateur Carigami publie son palmarès des loueurs de voitures basé sur les avis de ses clients. Enterprise se maintient à la tête du classement en France tandis que Hertz et Europcar reviennent sur le podium. Quant au loueur le moins bien noté, il s'agit cette année encore de Goldcar, le spécialiste espagnol de la location de voitures low-cost.

Le comparateur Carigami publie son palmarès annuel des loueurs de voitures, basé sur 4224 avis clients reçus pendant l'année. 194 loueurs ont été évalués à travers **trois critères : le service et l'accueil, la rapidité du service et l'état du véhicule**. La satisfaction des clients a globalement atteint 84%. Restent 16 % de mécontents, la plupart du temps en raison de mauvaises surprises rencontrées avec des opérateurs low-cost.

*Cliquer sur l'image pour accéder à l'infographie complète*

### Les meilleurs loueurs de France



le loueur le moins bien noté  
Goldcar : 3,25 sur 5



Enterprise, le plus grand loueur mondial, conserve la tête du classement. Europcar et Hertz, quasiment ex aequo, réintègrent le podium cette année. Le loueur le moins bien noté reste Goldcar, le spécialiste espagnol de la location de voiture low-cost.

### Les meilleurs loueurs... et le moins bien noté

Enterprise, le plus grand loueur mondial, se maintient à la tête du palmarès en France avec une note moyenne de 4,54 sur 5. Hertz revient sur le podium avec une note de 4,35 et dépasse de peu Europcar. Le pire loueur évalué est Goldcar, le spécialiste espagnol de la location de voitures low-cost. Très critiqué à l'étranger, il a reçu dans l'Hexagone des évaluations du même acabit depuis qu'il s'y est installé en 2015. Il voit néanmoins sa note moyenne remonter à 3,25 sur 5. Trois motifs d'insatisfaction sont le plus souvent invoqués : la facturation du premier plein d'essence, la pression à l'achat d'assurances et le refus de certaines cartes de crédit qui devraient pourtant être acceptées. « Nous faisons tout pour mettre ces points en évidence sur notre comparateur, notamment à travers les avis clients, pour que nos utilisateurs puissent choisir en connaissance de cause », explique Geoffroy Dickson, directeur de Carigami.

### Une satisfaction variable selon les destinations

Côté destinations, se distinguent par leur qualité de service le Canada (4,4 sur 5), la France (4,3) et la Grande-Bretagne (4,3), des marchés dominés par les grands loueurs. Ceux-ci ont en général des standards élevés et relativement uniformes, ce qui explique ces bons scores. A l'inverse, l'insatisfaction est plus élevée en Grèce (3,7 sur 5), ainsi qu'au Maroc (3,5) et en Croatie (3,3), ce dernier fermant la marche parmi les 10 pays comptant le plus de locations. La typologie des loueurs n'est pas la même dans ces pays : les loueurs locaux sont plus nombreux, la flotte automobile est plus ancienne et la qualité de service globalement moindre. Les clients pointent aussi du doigt des pratiques commerciales parfois agressives.

### A propos de Carigami

Carigami.fr est un comparateur de location de voiture indépendant, qui référence les offres de 40 000 agences en France et dans le monde pour garantir le meilleur tarif. Il est partenaire de 6 loueurs internationaux (Avis, Hertz...) et 7 courtiers. Plus de 30 000 avis clients sont disponibles sur Carigami.fr.