



Enquête Cazoo : La garantie est le service le plus important pour l'achat d'une voiture d'occasion



Paris, le 26 avril 2022

D'après une récente étude Cazoo*, la garantie est le service le plus important lors de l'achat d'une voiture d'occasion pour près d'1 conducteur français sur 3. Pour plus de la moitié d'entre eux, une garantie complète apparaît même comme l'élément indispensable et le plus rassurant. Cette enquête a été menée par Yougov pour le compte de Cazoo, leader européen de la vente de voiture en ligne qui rend l'achat et la vente d'une voiture aussi simple et transparent que la commande de tout autre produit en ligne, auprès d'un échantillon de 1000 conducteurs français, sur la période du 16 au 21 mars 2022.

Pour la majorité des conducteurs français interrogés (31%), la garantie demeure le premier facteur d'achat (tout canal confondu) pour une voiture d'occasion, la découverte du véhicule en amont de l'achat est le premier facteur de choix pour près d'1 conducteur sur 5 (21%), et 12% ont indiqué le reconditionnement et la vérification du véhicule comme premier facteur d'achat d'une voiture d'occasion.

Cette étude a aussi révélé les 3 autres services additionnels les plus recherchés par les automobilistes français lors de l'achat d'une voiture d'occasion. La possibilité de faire reprendre son ancien véhicule est désirée par 35% des conducteurs français interrogés, suivie par la prise en charge des formalités d'immatriculation (pour 34%), et enfin les différentes options de paiement dont les solutions de financement (pour 16%).

En plus des principaux facteurs d'achat d'un véhicule d'occasion, l'étude a mis en avant les éléments générant le plus de confiance et de réassurance auprès des conducteurs qui envisagent d'acheter une voiture en ligne (près de 47% des personnes interrogées). Le service de garantie apparaît là encore comme l'élément le plus important lorsqu'il s'agit de réaliser cet achat en ligne. Pour 54% des conducteurs français, la garantie est le critère qui

renforce le plus la confiance portée aux sites de vente de voitures d'occasion en ligne, suivie par le service client, qui apparaît comme le deuxième critère générant le plus de confiance pour 47% des répondants. La garantie satisfait ou remboursé avec la restitution gratuite du véhicule et les avis clients, sont les deux autres éléments qui rassurent le plus les conducteurs français souhaitant acheter leur voiture en ligne (pour respectivement 43% et 31% des personnes interrogées).

Enfin, il est à noter que parmi les conducteurs interrogés qui envisagent d'acheter une voiture en ligne (47%), 68% d'entre eux ont indiqué que le rapport qualité-prix des véhicules serait leur principal critère pour choisir le site de vente en ligne, suivi par la transparence des informations affichées sur le site (47%), le large choix de voitures proposées (44%), puis la simplicité du processus d'achat en ligne (39%).

“Chez Cazoo, nous avons fait le choix depuis notre lancement de garantir gratuitement tous nos véhicules pendant 12 mois. Les résultats de ce sondage viennent donc conforter ce choix et nous incitent à aller plus loin, c’est d’ailleurs pour cela que nous avons étendu la garantie à 24 mois sur tout le mois d’avril. Nous voulons convaincre les particuliers de faire confiance à des professionnels pour leur achat. Notre mission quotidienne est d’accompagner, de guider et de conseiller au mieux nos clients dans leur projet avec l’objectif de leur apporter la meilleure expérience du marché. Cela implique une qualité totale, aussi bien de notre service client que des voitures. En plus de la garantie étendue gratuite pendant 12 mois, tous nos véhicules livrés font l’objet d’un reconditionnement extrêmement rigoureux, avec 300 points de contrôle. C’est l’assurance pour tous nos clients de réaliser un achat en toute confiance, de rouler l’esprit tranquille, sans aucun frais à prévoir” explique Romain Weill, Country Manager France de Cazoo.

Cazoo possède toutes ses voitures, qui sont reconditionnées dans ses propres centres de production, avant d’être livrées aux clients en seulement quelques jours. Des centaines de voitures sont disponibles sur son site internet (www.cazoo.com/fr-fr). Chaque voiture Cazoo est accompagnée d'une garantie satisfait ou remboursé de 7 jours en plus de la garantie de 12 mois.

Cazoo a enregistré l’une des croissances les plus rapides en Europe et fait figure de pionnier au Royaume-Uni dans l’achat de voitures en ligne. La société a été fondée en 2018 par le célèbre entrepreneur britannique Alex Chesterman et a déjà vendu plus de 60 000 voitures depuis son lancement il y a un peu plus de deux ans. Cazoo est coté en bourse (NYSE) depuis l'année dernière et a débuté ses activités en France fin 2021. Avec une équipe de plus de 4 250 employés au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Espagne, en Italie et au Portugal, Cazoo poursuit son expansion en Europe pour transformer l'achat et la vente de voitures en Europe et au Royaume-Uni.

**Source : Etude réalisée par Cazoo et Yougov, menée en France auprès d’un échantillon représentatif de 1000 personnes âgées d’au moins 18 ans sur la période du 16 au 21 mars 2022.*

