

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

## Augmentation du nombre de pannes de moteur

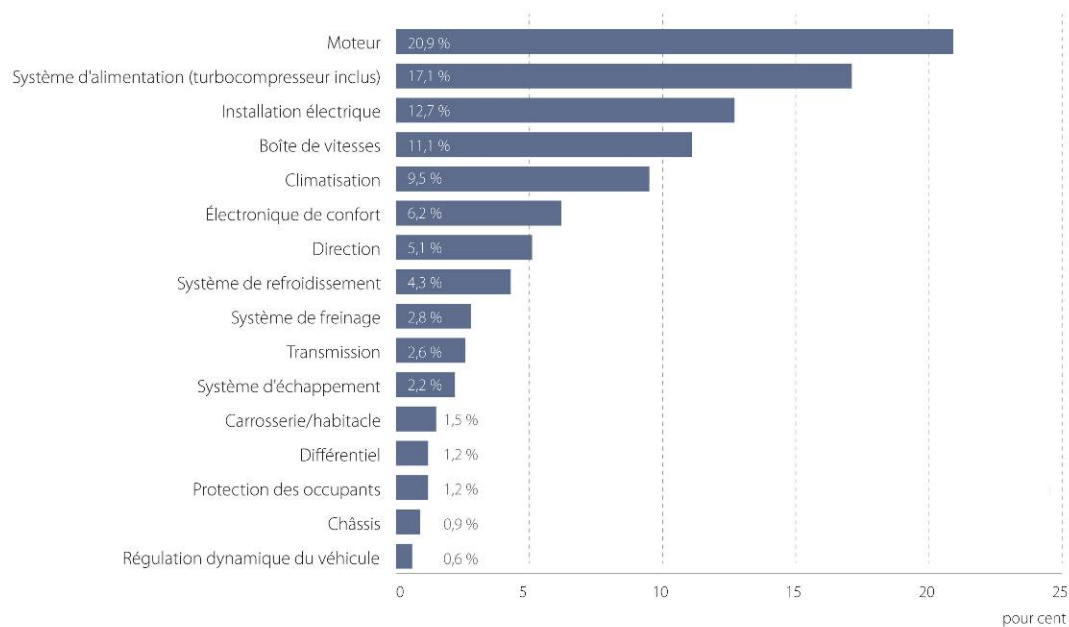
**CarGarantie révèle son étude sur la répartition des dommages.**

**Brasschaat, le 10/11/2015. CarGarantie, l'un des spécialistes européens les plus expérimentés en matière de garantie et de fidélisation de la clientèle, présente son étude annuelle portant sur les contrats de garantie. Cette étude a été réalisée à partir des données de 634 708 garanties pour véhicules d'occasion et 459 400 extensions de garantie pour véhicules neufs avec des durées de 12, 24 et 36 mois et arrivées à expiration sur l'année 2014, toutes marques et tous modèles confondus.**

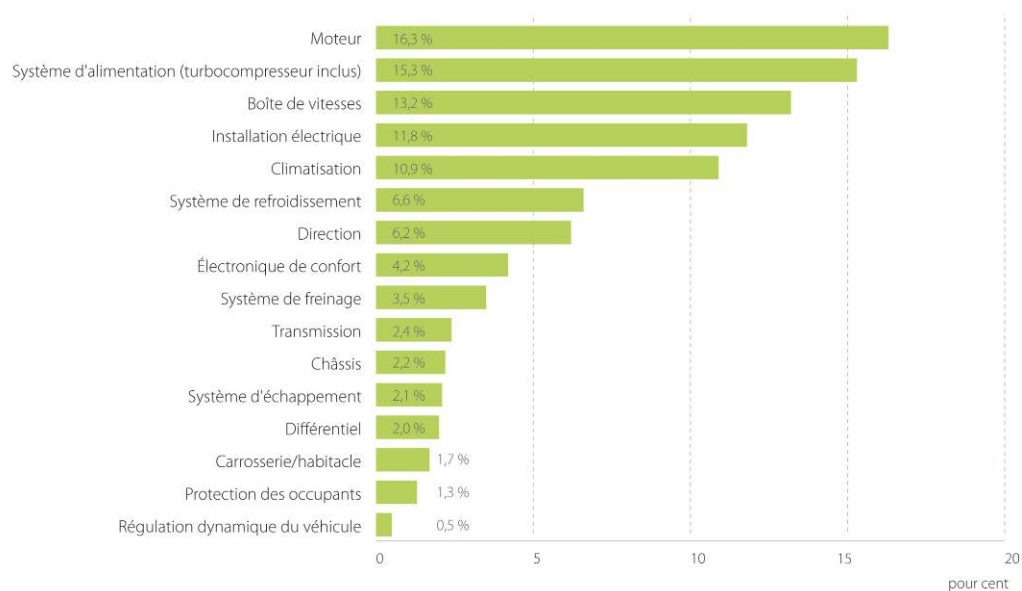
### **La complexité des véhicules augmente la probabilité de pannes**

Les normes de qualité et de sécurité des véhicules ne cessent de s'améliorer. Parallèlement, le nombre de fonctions intelligentes dans un véhicule augmente également : des systèmes d'assistance aident le conducteur lors du stationnement, l'avertissent s'il roule trop près du véhicule qui le précède, freinent automatiquement ou reconnaissent les panneaux de signalisation. La technologie de plus en plus complexe de ces véhicules, dont les différents composants sont connectés, entraîne une probabilité plus élevée de sinistre : en effet, plus les composants sont nombreux, plus la probabilité que l'un d'entre eux se détériore est importante. Cette nouvelle étude de CarGarantie montre que le coût moyen d'un sinistre est de 498,40 euros, un montant toujours aussi élevé que les années précédentes.

Pour les véhicules d'occasion, ce sont avant tout les réparations du moteur, puis du système d'alimentation (turbocompresseur inclus) et de l'installation électrique qui restent les plus coûteux (graphique 1). En ce qui concerne les extensions de garantie pour voitures neuves, le moteur est également en tête de liste, suivi par le système d'alimentation (turbocompresseur inclus) et la boîte de vitesse (graphique 2). Par rapport à l'année dernière, le coût de réparation du moteur a augmenté d'1 %, tant pour les voitures neuves que d'occasion.



**Graphique 1 : répartition du coût d'un sinistre en fonction du groupe de pièces (voitures d'occasion)**

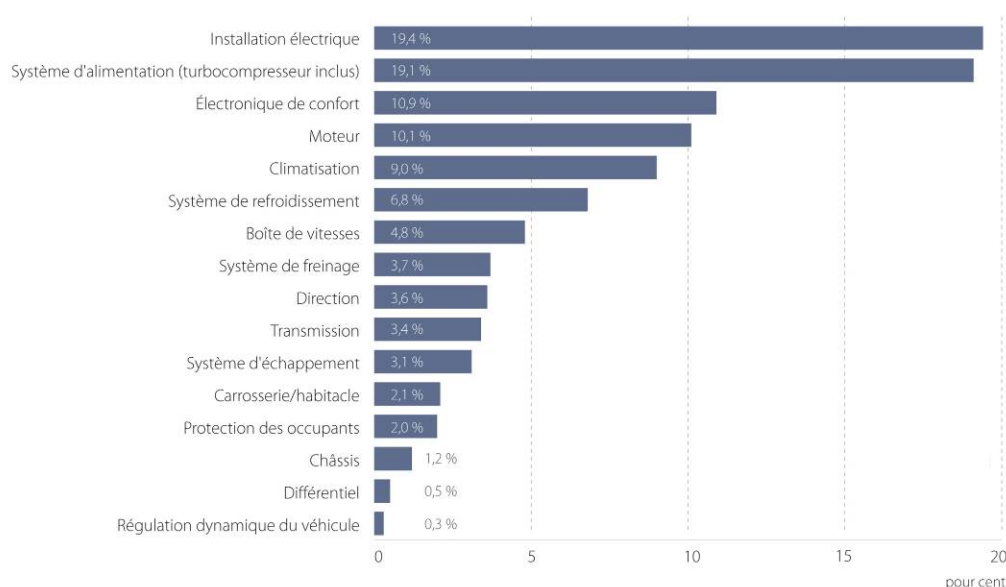


**Graphique 2 : répartition du coût d'un sinistre en fonction du groupe de pièces (voitures neuves)**

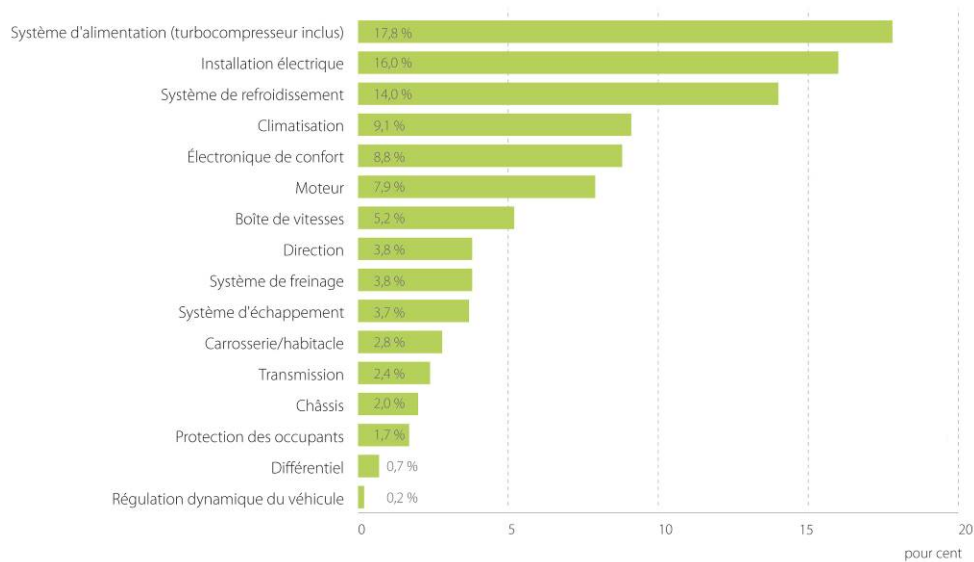
### Les dysfonctionnements de l'installation électrique restent les plus fréquents

Malgré un léger recul du taux de panne de l'installation électrique tant pour les extensions de garantie pour voitures neuves (de 17,5 % l'année dernière à 16 %) que pour les garanties pour voitures d'occasion (de 20,3 % à 19,4 %), le système électrique occupe toujours la première place des composants les plus sujets aux pannes pour les véhicules d'occasion et la deuxième place pour les voitures neuves. En ce qui concerne les véhicules d'occasion, l'installation électrique est suivie par le système d'alimentation (turbocompresseur inclus) avec 19,1 % des pannes, et par les dispositifs électroniques de confort avec 10,9 % des pannes. Ces deux groupes de pièces comportent également de nombreux éléments électriques et électroniques. Le moteur occupe la quatrième place avec 10,1 % (graphique 3). La probabilité élevée d'une panne dans l'installation électrique s'explique par les nombreuses connexions électriques centralisées présentes dans le véhicule.

Pour les voitures neuves, ce sont également le système d'alimentation (turbocompresseur inclus) et l'installation électrique qui sont les plus souvent touchés par les pannes, toutefois dans l'ordre inverse comparé aux véhicules d'occasion (graphique 4). Qu'il s'agisse de voitures neuves ou d'occasion, la fréquence de sinistres touchant le moteur a augmenté d'un pour cent par rapport à l'année dernière.



**Graphique 3 : Fréquence des sinistres par groupes de pièces (véhicules d'occasion)**



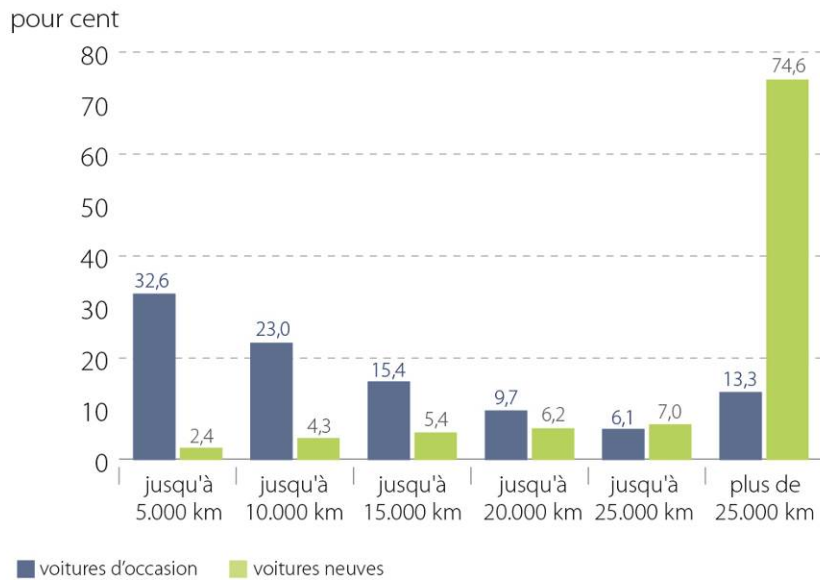
**Graphique 4 : Fréquence des sinistres par groupes de pièces (véhicules neufs)**

### **Véhicules d'occasion : la majorité des sinistres interviennent au début de la période de garantie**

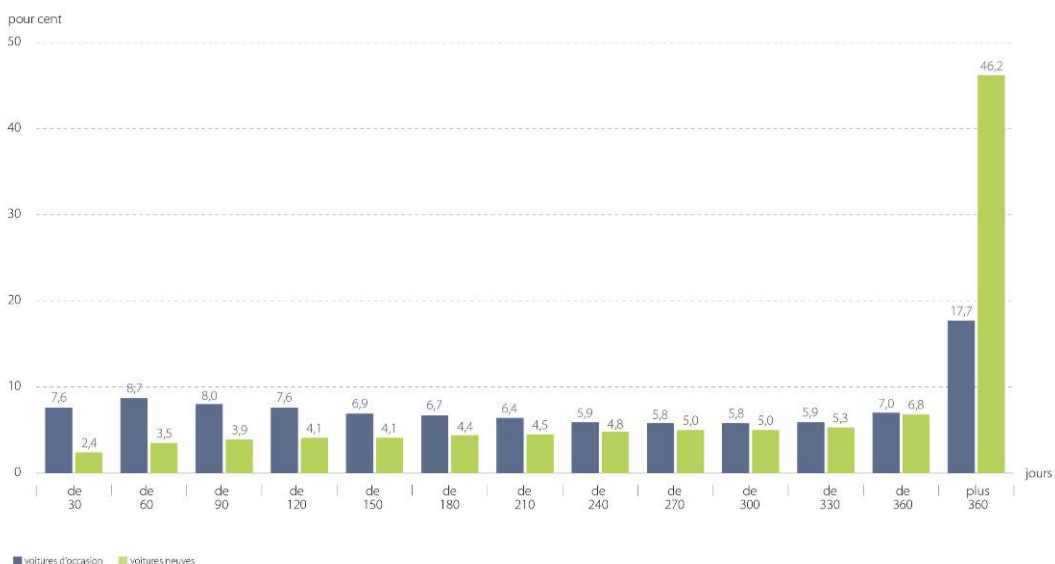
Il faut noter qu'avec 32,6 %, une grande partie des sinistres sur les véhicules d'occasion ont lieu au cours des 5 000 premiers kilomètres après le début de la garantie. Plus de la moitié des pannes (55,6 %) surviennent au cours des 10 000 premiers kilomètres. La probabilité de sinistres diminue à chaque kilomètre supplémentaire parcouru (graphique 5). Cette tendance s'observe également lorsque l'on analyse la fréquence des sinistres dans le temps : avec 24,3 %, quasiment un sinistre sur quatre a lieu au cours des trois premiers mois (graphique 6).

### **Véhicules neufs : la moitié des sinistres ont lieu la première année de l'extension de garantie**

Pour les voitures neuves, la répartition des sinistres est différente. 74,6% des pannes surviennent après 25 000 km au compteur à partir du début de la garantie. Un quart des sinistres (25,4 %) a lieu avec un kilométrage total inférieur (graphique 7). Avec 53,8 %, un peu plus de la moitié des sinistres surviennent au cours de la première année suivant le début de l'extension de garantie. Les 46,2% de sinistres restants ont lieu après la première année (graphique 5).



**Graphique 5 : Taux de sinistre en fonction des kilomètres parcourus (véhicules d'occasion et véhicules neufs)**



**Graphique 6 : Répartition des sinistres en fonction de leur survenance en jours (véhicules d'occasion et véhicules neufs)**

**Luc Baetens, directeur Benelux de CarGarantie :**

« L'analyse de ces données montre clairement que les pannes survenant sur les groupes de pièces coûteux, comme le moteur, le système d'alimentation ou l'installation électrique sont très fréquentes, et ce, malgré l'optimisation constante de la technologie des véhicules. C'est pourquoi une couverture des frais de réparation est toujours profitable, particulièrement pour les voitures d'occasion puisque beaucoup de sinistres surviennent au cours des trois premiers mois suivant l'achat du véhicule. Une extension de garantie pour voiture neuve ou une garantie pour véhicule d'occasion présente de nombreux avantages pour le distributeur : elle est un gage de sécurité pour l'acheteur du véhicule et assure la satisfaction des clients du distributeur en cas de sinistre. Le distributeur profite d'un meilleur taux de couverture atelier et d'une augmentation de son chiffre d'affaires en pièces détachées. Une meilleure fidélisation de sa clientèle lui permet également de stimuler ses ventes annexes. En outre, le distributeur est préservé de la plupart des réclamations de garantie de la part de ses clients. Forte de 44 ans d'expérience, CarGarantie offre à ses partenaires des solutions en matière de garantie et de fidélisation de la clientèle et contribue ainsi à leur succès à long terme. »

---

*Avec bientôt 50 ans d'expérience, CarGarantie est l'un des plus importants spécialistes de la garantie. Aujourd'hui, la société est présente dans 18 pays européens et en Chine et propose aux distributeurs spécialisés des programmes de garantie et de fidélisation du client pour les motos et voitures neuves et d'occasion ainsi que les E-bikes. CarGarantie est représentée en Belgique depuis 2002. Avec à son actif plus de 2,1 millions de contrats de garantie et 23 000 partenaires contractuels, CarGarantie compte parmi les garantisateurs les plus expérimentés en Europe.*

**Contact :**

CG Car-Garantie Versicherungs-AG

Ina Berger  
Direction Marketing & Relations publiques  
Tél. : +49 761 4548 0  
E-mail : ina.berger@cargarantie.com

Amélie Monnoyer  
Marketing & Relations publiques  
Tél. : +49 761 4548 0  
E-mail : amelie.monnoyer@cargarantie.com