



Litige avec le gérant d'une chambre d'hotels

Par **RafaelFR**, le **22/10/2015** à **15:31**

Bonjour,

Je me rapproche de vous car je me trouve confronté à une situation que je juge abusive mais je ne sais pas comment agir au mieux dans ces circonstances.

Je vous explique.

La semaine dernière, pour fêter l'anniversaire de notre rencontre avec mon amie, je lui ai fait la surprise de réserver 2 nuits dans une chambre d'hôtes, pas loin de chez nous. Un petit weekend quoi.

J'ai versé 56 euros d'arrhes pour un total de 140 euros.

Le jour précédent notre arrivée, j'ai appelé la chambre d'hôtes pour caler quelques détails et notamment pour avoir la confirmation qu'il existait un réfrigérateur dans la chambre comme indiqué sur le site. En effet, j'avais prévu du champagne

Mon interlocutrice m'a averti qu'elle ne serait pas là en début d'après midi pour des raisons d'intendance. Je lui ai dit qu'il n'y avait pas de souci car nous allions arriver vers 18h.

Le vendredi en question, à 18h, nous sommes arrivés avec nos bagages. Nous avons croisé deux personnes (des locataires) qui nous ont indiqué que la tenancière n'était pas là car elle faisait son sport. Toute la maison était fermée mais un mot scotché sur la porte fenêtre nous indiquait où trouver notre chambre. Nous nous y sommes rendu, avons déposé nos bagages. Première désillusion. Le frigo promis était là mais éteint... Tant pis pour le Champagne...

Nous nous sommes assis sur le lit et avons attendu la tenancière, notamment pour réserver le petit déjeuner du lendemain...

A 20h30, toujours personne. Nous attendions depuis 2h30. La maison était toujours fermée. Aucun interlocuteur, aucun accueil...

Tenaillés par la faim, nous avons décidé qu'il fallait partir mais compte tenu des conditions, nous avons décidé de rentrer chez nous le soir même (à quelques km seulement).

Le lendemain matin, la personne que nous avons attendu m'a appelé pour m'accuser d'être partis sans payer, pour me menacer de déposer une plainte contre nous. Elle était très agressive et n'a rien voulu entendre des raisons de notre départ anticipé.

A ce moment là, je n'avais rien décidé sur le fait de payer le reliquat ou pas. Mais l'attitude exécrationnelle de cette personne m'a convaincu qu'il ne serait pas juste de régulariser la prestation.

J'ai évoqué le fait qu'une maison d'hôtes signifie pour nous qu'il y ait une relation privilégiée avec ses hôtes, que pour un tel accueil autant aller dans une chaîne d'hôtellerie dans laquelle on sait qu'on va être anonymes.

J'ai évoqué le fait que nous n'avions personne à qui réserver le petit déjeuner du lendemain.

J'ai évoqué le problème du frigo éteint...

Les seules réponses auront été :

- On a le droit d'avoir une vie !

- Vous n'aviez qu'à allumer le frigo !
- Vous êtes partis sans payer. Je vais déposer plainte contre vous, je l'ai déjà fait ça marche très bien !
Sur ce dernier point, je précise que nous étions le samedi matin et qu'il me restait jusqu'au dimanche soir pour "être parti sans payer".

Enfin, je reçois aujourd'hui une lettre recommandée indiquant que nous avons prévenu d'une arrivée tardive d'où l'absence d'accueil (FAUX), que nous avons occupé la chambre la première nuit (FAUX : nous sommes restés seulement 2h30 à attendre et sommes repartis le soir même), que nous avons réservé le petit déjeuner pour le lendemain (FAUX : on aurait aimé le faire si on avait eu un interlocuteur).

A ce courrier est joint une copie de la pré-plainte déposée à notre rencontre et une facture des 2 nuits ainsi que des petits déjeuners !!!

J'ai un peu l'impression de me faire avoir... et je ne sais pas comment réagir.

Peut-être sauriez-vous nous conseiller ?

Merci d'avance de votre aide.

Rafael et Stéphanie.