

"12 degrés dans la chambre » : frigorifiées, Marie-Catherine et sa fillette de 2 ans ont dû écourter leur séjour dans un Center Parcs belge

RTL Info le 15/04 par Florent Vanden Bergh

"Nous avons plié bagages après la deuxième nuit. Le froid nous empêchait de dormir", affirme la mère d'un ton énervé. À la suite d'un problème de chauffage dans son logement, Marie-Catherine écourte son séjour au Center Parcs de Lommel. Elle nous raconte l'expérience peu agréable qu'elle a vécue via le bouton orange Alerte-nous.

Depuis la naissance de sa fille, il y a deux ans, Marie-Catherine réserve régulièrement un chalet dans l'un des nombreux villages de vacances de la marque néerlandaise Center Parcs. Début mars, son séjour ne s'est pas déroulé comme prévu... "Le chauffage de notre logement ne fonctionnait pas. Ce week-end-là, il avait neigé. Le babyphone dans la chambre de ma fille indiquait 12,5 degrés. Elle a deux ans et demi et elle se réveillait à cause du froid pendant la nuit", explique-t-elle.

Après la visite d'un technicien du domaine, la situation reste inchangée : "Il nous a expliqué que le parc avait opté pour un système de chauffage totalement automatisé afin de réaliser des économies et qu'il y avait visiblement un problème avec le thermostat".

Marie-Catherine et son compagnon décident alors de quitter le studio une nuit plus tôt que prévu. Ils réclament un dédommagement et obtiennent une cinquantaine d'euros. Le service client refuse cependant de leur rembourser l'intégralité du week-end, estimant que la famille a profité du centre aquatique et des autres infrastructures du parc. "J'avais la rage. Quand vous avez une fille de deux ans qui ne dort pas, vous ne vous amusez pas. C'est vraiment scandaleux", conclut la jeune maman.

Face à l'abondance de plaintes, il est parfois difficile de déceler les réclamations sérieuses.

De son côté, la direction regrette l'incident et évoque un malentendu. "Sans nouvelle du locataire après le passage de notre technicien, le problème a été classé comme étant résolu par les équipes de maintenance", affirme la porte-parole du groupe. "Face à l'abondance de plaintes, il est parfois compliqué pour le service client de déceler les plaintes sérieuses. Un dédommagement automatique a donc été octroyé à la cliente », précise-t-elle. Elle assure que la famille de Marie-Catherine bénéficiera d'une compensation généreuse.

Des économies oui, mais jamais au détriment du confort du client

La fédération Horeca Wallonie nous confirme que de nombreuses solutions sont mises en place par les hôtels pour éviter les dépenses inutiles en matière d'énergie. Selon Luc Marshal, président de la fédération, « Les hôteliers n'ont pas attendu la crise énergétique pour être le plus économe possible". Certaines installations utilisent des détecteurs de mouvement pour éviter de chauffer une chambre inoccupée pendant plusieurs heures. Ainsi, lorsque le client est présent, l'appareil maintient une température égale ou supérieure à 20 degrés. Quand l'occupant s'absente, le mode veille s'active et la température chute aux alentours de 14 degrés.

En cas d'incident technique, la fédération est claire : "La moindre des choses, c'est de proposer un chauffage d'appoint au client. L'hôtelier doit offrir des solutions. Faire une remise, c'est bien, mais ça ne résout pas le problème", ajoute Luc Marshal. Il rappelle que le confort du client reste une priorité et que les économies d'énergie ne doivent nullement impacter son séjour.