

## Les pires souvenirs de vacances à l'hôtel

**Les séjours à l'hôtel se révèlent parfois riches en expériences pour le moins mémorables. Le comparateur de prix d'hôtels [www.trivago.fr](http://www.trivago.fr) a demandé à ses utilisateurs quelle a été la pire expérience qu'ils aient vécue lors d'un séjour à l'hôtel. Les insectes dans la chambre arrivent en tête des désagréments.**

**Paris, 22 juillet 2009.** 77 pour cent des Français ont vécu une mauvaise expérience lors d'un séjour à l'hôtel. 15 pour cent des interrogés se plaignent en première place ex-æquo de la cohabitation avec des invités à pattes nombreuses et velues et de voisins bruyants. En deuxième position, 8 pour cent des Français ont avoué avoir été confrontés à du personnel peu aimable. Au rang des erreurs techniques désagréables : 5 pour cent des Français ont rencontré des dysfonctionnements dans les sanitaires, 5 autres pour cent ont eu la mauvaise surprise de ne pas avoir de chambre à leur arrivée et 2 pour cent ont noté des erreurs de facturation. Enfin, le pourcentage d'empoisonnements est plutôt considérable : au total 5 pour cent des sondés ont souffert d'une intoxication alimentaire ou au chlore de la piscine.

La comparaison avec les autres pays européens interrogés montre toutefois que les vacanciers français sont apparemment les plus chanceux, suivis des hollandais. Si près d'un quart des Français et des Hollandais affirment n'avoir vécu aucune mauvaise expérience, le taux de satisfaction des clients hôteliers anglais, allemands, italiens ou encore espagnols est de l'ordre de 15 pour cent seulement. Les Anglais (22 pour cent), Hollandais (19 pour cent), Allemands (19 pour cent), Espagnols (17 pour cent) et Italiens (15 pour cent) ont tous indiqué la présence d'insectes dans leur chambre comme la pire des expériences jamais vécues à l'hôtel. Parmi les autres contrariétés rencontrées par les vacanciers européens, des sanitaires en dysfonctionnement assurent bien souvent des séjours « inoubliables » aux Italiens (13 pour cent), Espagnols (11 pour cent) ou encore Anglais (10 pour cent). Enfin, les touristes anglais ont eu le plus à souffrir d'une intoxication alimentaire ou au chlore, 8 pour cent au total.

Le sondage en ligne « Quelle a été la pire expérience que vous ayez vécu à l'hôtel » a été réalisé en juin 2009 auprès de 4876 utilisateurs sur les sites [trivago.fr](http://trivago.fr), [trivago.de](http://trivago.de), [trivago.co.uk](http://trivago.co.uk), [trivago.es](http://trivago.es), [trivago.it](http://trivago.it) et [trivago.nl](http://trivago.nl).

Un graphique présentant les résultats du sondage est téléchargeable ici : [http://imgpe.trivago.com/contentimages/press/images/pirehotel\\_experiences\\_fr.png](http://imgpe.trivago.com/contentimages/press/images/pirehotel_experiences_fr.png)

Utilisation libre sous réserve de mention de la source [www.trivago.fr](http://www.trivago.fr)

**trivago** : trivago permet aux voyageurs de trouver l'hôtel idéal au tarif le plus avantageux. Le site compare les tarifs hôteliers de 53 portails de réservations pour 400 000 hôtels dans le monde. trivago présente également 15 millions de critiques d'hôtels et indique pour chaque hôtel les évaluations d'utilisateurs de portails de voyages connus. trivago ne compare pas les prix des agences en ligne mais leurs tarifs. L'utilisateur voit immédiatement si le petit-déjeuner est compris, si la réservation est annulable et si une carte de crédit est indispensable pour effectuer sa réservation. trivago est le seul méta-moteur de recherche à disposer de l'option « recherche libre » : le terme de recherche peut aussi bien être une région touristique, qu'un nom de ville ou d'hôtel. La société trivago a été fondée en 2005 à Düsseldorf et exploite actuellement 17 plates-formes internationales.