LAW FIRM
ÉTUDE D'AVOCATS

[redacted] De [redacted]

Uniquement par courriel :
alec.dewieuw@accor.com
[redacted]

Lausanne, le 26 octobre 2026

FHO/

Séjour de [redacted] au Mövenpick Resort El Quseir du 3 au 10 octobre 2026 – Réclamation et mise en demeure

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous informe avoir été consulté et constitué avocat par [redacted] Je vous remercie de prendre note de mon mandat et vous invite à m'adresser toute correspondance dans ce dossier.

Mon client a réservé un voyage du 3 au 10 octobre 2026 dans un hôtel Mövenpick à El Quseir en Egypte pour lui, sa femme et son fils de dix ans. Il a également souscrit à cette occasion une assurance voyage.

Dans la nuit du 5 au 6 octobre 2026, [redacted] a été atteint de diarrhée, de vertiges et de fièvre. Le 6 octobre au matin, sa femme a contacté le médecin de l'hôtel Mövenpick El Quseir. Celui-ci est arrivé à dix heures ; il a pris les constantes vitales de mon client dans sa chambre d'hôtel (pression, taux de sucre, oxygénation du sang).

Le résultat de l'analyse sanguine a révélé un taux de sucre dans le sang de 145 mg/dl ce qui, aux dires du médecin sur place, et malgré le fait que [redacted] avait bien précisé avoir consommé deux coca cola durant la nuit, était grave et indiquait que [redacted] était très probablement diabétique.

Fort de ces constatations, le médecin de l'hôtel a posé une perfusion en intraveineuse à mon client pour lui administrer plusieurs produits. [redacted] s'est rapidement senti mieux.

Av. de Sévelin 15
[redacted]

A 19h00 le même jour, [redacted] s'est rendu dans le cabinet du médecin de l'hôtel. Bien qu'il ait indiqué se sentir beaucoup mieux, le médecin lui a alors indiqué que les résultats de la prise de sang effectuée étaient alarmants et qu'il souffrait d'une infection d'origine à la fois virale et bactérienne. Le médecin s'est alors montré catégorique quant au fait qu'il fallait impérativement que [redacted] prenne des antibiotiques et suive un régime strict.

[redacted] a alors signifié son étonnement au médecin de l'hôtel, qui lui a rétorqué que s'il ne traitait pas sérieusement son affection, il risquait une infection des reins. N'ayant aucun moyen de vérifier les dires du médecin, [redacted] a alors consenti à se faire poser une nouvelle perfusion.

Parallèlement à cela, [redacted] a demandé au médecin de l'hôtel de lui remettre une copie de ses résultats sanguins pour les soumettre à un médecin en Suisse. Le médecin de l'hôtel s'est montré très réfractaire à lui communiquer ces résultats.

Dans l'intervalle, le fils de [redacted] avait commencé à se sentir mal lui-aussi. Le médecin de l'hôtel lui a également posé une voie veineuse pour lui administrer un médicament.

Pendant que se déroulait la perfusion, la femme de [redacted] a adressé les résultats sanguins de son mari (finalement obtenus) à la Dresse [redacted] qui était avec son mari, le Dr Alexandru [redacted] Ces derniers lui ont recommandé d'arrêter immédiatement le traitement antibiotique.

Une fois la perfusion terminée, le médecin de l'hôtel a soumis à [redacted] une facture de Euros 1'790.00, que ce dernier a immédiatement payée avec sa carte de crédit.

Joints par [redacted] au téléphone dans la foulée, les Drs [redacted] et [redacted] lui ont expliqué qu'il venait de subir un traitement qui n'était pas approprié à ce qu'il avait et qu'il s'était « fait avoir ».

Dans la mesure où [redacted] et son épouse n'avaient plus confiance dans le personnel de l'hôtel, et ne sachant que faire dans cette situation, ils ont décidé de téléphoner à Helvetic Tour afin de prendre le premier vol de retour pour la Suisse.

Les [redacted] sont finalement rentrés le lendemain. Le billet d'avion leur a coûté CHF 706.40.

Arrivé en Suisse, [redacted] a envoyé le rapport du médecin de l'hôtel aux Drs [redacted] et [redacted] qui lui ont en substance confirmé que le traitement administré était totalement inadapté.

H D C

[redacted] a pris rendez-vous chez son médecin traitant le 9 octobre 2026. Il lui a raconté son histoire et lui a soumis le rapport établi par le médecin de l'hôtel en Egypte, en lui demandant de donner son avis sur le traitement administré.

Le résultat de l'analyse réalisée par le médecin-traitant, annexé à la présente, est sans appel : non seulement les médicaments donnés à [redacted] étaient inutiles et inappropriés, mais en plus le coût demandé pour l'intervention était complétement exorbitant. Le médecin de l'hôtel a induit un stress immense chez mon mandant en laissant entendre qu'il pourrait être gravement affecté (diabète, infection rénale), ce qui était totalement faux. [redacted] s'est senti pris au piège, et n'a pas eu d'autre choix que de suivre les recommandations de ce médecin, puis de payer la facture qui lui était soumise et qu'il n'était pas en mesure de vérifier. Aujourd'hui, [redacted] est furieux et a l'impression de s'être fait escroquer.

Agissant au nom et pour le compte de [redacted] et au vu des faits décrits ci-dessus, j'élève ici formellement une réclamation et vous mets en demeure de rembourser à mon mandant les frais encourus, soit les Euros 1'790.00 et les CHF 706.40 déboursés, ainsi qu'un dédommagement pour le tort moral subi, à hauteur de CHF 2'000.00.

Je réserve ici tous les droits de [redacted] y compris celui de se prévaloir de la présente en procédure.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de mes sentiments distingués.

Fabien Hohenauer, LL.M.
Avocat au Barreau
[redacted]

Annexes : ment.