

EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID?

Wat zijn uw rechten tijdens de vakantie?

tekst: **Piet-Heijn van Mechelen**

Feestweek ontaard in gebrek aan nachtrust en grote irritatie

Wij ontvingen een brief van een van onze leden, die behoorlijk boos en verontwaardigd was. Wat was er gebeurd? Hij was met zijn partner op vakantie gegaan voor een weekje naar een Canarisch eiland. In de drukte bij het inchecken met de groep bij het hotel verliest hij zijn cpap uit het oog. Hij ontdekt het gemis pas later op de kamer. Terug bij de receptie blijkt zijn cpap-tas verdwenen. Met de gedachte dat een dief na enige tijd ontdekt geen laptop in handen te hebben en niks heeft aan een cpap, wordt nog de omgeving van het hotel afgezocht, maar geen spoor. Donderdags gebeld met de leverancier. Die kreeg het niet voor elkaar - en dat steekt het meest - om voor het weekend nog een pakje bij een besteldienst af te leveren.

Tips voor het buitenland

1. Neem uw cpap tijdens de reis altijd mee als handbagage en verlies deze niet uit het oog.
2. Als u de cpap in de auto achter moet laten, zorg dan dat de tas niet in het zicht ligt. Dieven kunnen hem aanzien voor een laptop.
3. Als u uw cpap in de tent of hotel moet achterlaten, pak hem dan uit. Een apparaat met een slang en masker wordt zelden gestolen.
4. Als voor u de cpap zo essentieel is dat u hem geen nacht kan missen, overlegt u dan voor u op vakantie gaat met de leverancier over wat te doen in het buitenland.
5. We herhalen graag een eerder gegeven tip. Het handigst is het een afspraak te maken met burens, vrienden of familie dat de leverancier hun adres in Nederland kan gebruiken als afleveradres in Nederland, waarvandaan het pakje vervolgens naar u in het buitenland doorgestuurd wordt. U heeft het proces dan zelf in de hand. En, leveranciers die in het buitenland leveren aan particulieren, hebben standaard te maken met douaneproblemen. Familieleden die een pakje opsturen blijven daar meestal van verschoond.

Dat zou na het weekend worden. Daarmee zou het pakje pas donderdag bij het hotel op het Spaanse eiland zijn. De volgende dag zouden ze al weer vertrekken. Te laat dus. De zaak was des te pijnlijker omdat ons lid darmkanker had, daar inmiddels voor behandeld werd en deze week bedoeld was om te vieren dat het inmiddels zo goed ging. Door de gebrekkige nachtrust door het gemis van de cpap, werd het allesbehalve feestelijk. De irritatie dat er niks binnen 48 uur te regelen was - ondanks dat leveranciers claimen internationaal actief te zijn en ondanks dat er allerlei internationale expressdiensten zijn - zorgde bij elkaar voor een compleet bedorven vakantie. Een bos bloemen van de leverancier en het aanbod van een diner voor twee, kon de zaak achteraf niet meer goed maken.

Hoe zit dat?

Met de zomervakantie voor de deur, vroegen wij ons af hoe het zit. Heeft u recht op hulp in het buitenland en binnen welke termijn? We vroegen het aan verschillende zorgverzekeraars en leveranciers en keken een aantal contracten van grote verzekeraars voor u na. In alle ons bekende contracten staat dat de leverancier 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar moet zijn voor patiënten. Ofwel; ze moeten in staat zijn om uw klacht op te vangen en vervolgens te beoordelen wat ze daaraan moeten doen. Dat is een. Verder stellen de contracten dat de verzekerde te allen tijde dient te kunnen beschikken over een adequate voorziening en dat de 'continuïteit van levering' gewaarborgd dient te worden. Dat is twee.

In de praktijk komt dat er op neer, dat als de cpap stuk gaat, of in het geval van verlies, er gestreefd wordt naar vervanging binnen 24 uur, uiterlijk 48 uur, waarbij veelal geldt dat het hierbij om werkdagen gaat.

Niet binnen 48 uur

In de contracten, voor zover wij deze kennen, wordt op geen enkele wijze verwezen naar aanwezigheid van de verzekerde in het buitenland. Dat is bij zuurstof wel het geval. Staken van de behandeling met zuurstof wordt als mogelijk levensbedreigend gezien. Tijdelijk stoppen van de cpap-behandeling niet. Volgens iedereen die we spraken, verzekeraar of leverancier, kan de leverancier in het geval van vervanging van de cpap in buitenland niet gehouden worden aan de termijn van 48 uur (2 werkdagen). Zoals een verzekeraar zei: 'Iemand kan wel in Nepal zitten.'