Europese Commissie

Roamen tegen thuistarief: veelgestelde vragen

Wanneer u tot nu toe naar een ander EU-land reisde, rekende uw provider u voor mobiele communicatie (bellen, sms'en, datagebruik) een hoger tarief aan dan in uw eigen land. De voorbije tien jaar heeft de EU providers gaandeweg verplicht hun roamingtarieven sterk te verlagen ten voordele van de consument. Wie regelmatig naar andere EU-landen reist, heeft dit wellicht gemerkt.

Vanaf 15 juni 2017 verdwijnen ook de resterende roamingtarieven die uw provider u in andere EU-landen aanrekende. Met ieder bestaand of nieuw contract waarin roaming is inbegrepen, zul je automatisch kunnen *roamen tegen thuistarief*. De nieuwe EU-regels gelden voor dataverbindingen, telefoongesprekken en sms-berichten.

1. *Klopt het dat ik niets extra zal moeten betalen wanneer ik op reis in de EU mijn smartphone gebruik?*

Ja, dat klopt. Wanneer u in een ander EU-land belt, sms't of data verbruikt, zal dit onder uw binnenlandse bundel vallen: de belminuten, sms'en en gigabytes die u in andere EU-landen verbruikt, zullen volgens uw binnenlandse tariefplan worden aangerekend of op uw bundel in mindering worden gebracht, net alsof u thuis bent (in het land waar u woont, werkt of studeert). Anders dan vroeger hoeft u niets extra te betalen. Gedaan dus met onaangename verrassingen. Of u uw mobiele telefoon nu in eigen land gebruikt of soms in een ander EU-land, maakt helemaal niets uit. U zult *roamen tegen thuistarief*.

2. *Zijn er uitzonderingen of verborgen regels?*

Telkens wanneer u in een ander EU-land bent dan het land waar u woont (uw daadwerkelijke thuis), kunt u *roamen tegen thuistarief*. Indien u verhuist en permanent in een ander EU-land verblijft, kunt u niet langer gebruikmaken van dergelijke aanbiedingen van providers in het land waar u voorheen woonde. U kunt *roamen tegen thuistarief* met een mobiel abonnement van een provider in uw nieuwe land van verblijf wanneer u vanuit dat land naar een ander EU-land reist.

3. *Hoelang kan ik in het buitenland roamen tegen thuistarief?*

De algemene regel is dat zolang u thuis meer tijd doorbrengt dan in het buitenland, of u uw mobiele telefoon meer thuis gebruikt dan in het buitenland, u op uw reizen door de EU kunt *roamen tegen thuistarief*. Dit wordt gezien als een redelijk gebruik van roamingdiensten.

Indien dit niet het geval is, kan uw provider contact met u opnemen. De provider kan eventueel misbruik opsporen door het thuisverbruik en het roamingverbruik gedurende een periode van vier maanden met elkaar te vergelijken: indien u het grootste deel van de tijd in het buitenland doorbrengt en daar meer verbruikt dan thuis, kan hij u vragen deze situatie binnen 14 dagen te verduidelijken. Als uw roamingverbruik hoger blijft liggen dan uw thuisverbruik, kan uw provider een kleine toeslag in rekening brengen voor uw roamingverbruik. Die toeslag bedraagt maximaal 3,2cent per belminuut en 1 cent per sms. Voor data bedraagt de maximale toeslag 7,70 EUR per GB (vanaf 15 juni 2017), maar deze zal dalen tot 6 EUR per GB (vanaf 1 januari 2018), 4,50 EUR per GB (vanaf 1 januari 2019), 3,50 EUR per GB (vanaf 1 januari 2020), 3 EUR per GB (vanaf 1 januari 2021) en ten slotte 2,50 EUR per GB (vanaf 1 januari 2022).

4. *Gelden er beperkingen wanneer ik op reis tegen thuistarief bel, sms of mobiele data verbruik?*

Indien u in eigen land onbeperkt kunt bellen en sms'en, dan kunt u dat ook in andere EU-landen.

Indien u in eigen land onbeperkt of heel goedkoop mobiele data kunt gebruiken, kan uw provider een preventieve limiet stellen aan uw dataroaming (redelijk gebruik). In dat geval moet de provider u vooraf over een dergelijke limiet informeren en u waarschuwen wanneer u deze limiet bereikt. Deze limiet zal hoog genoeg zijn om in de meeste, of zelfs alle, roamingbehoeften te voorzien. Eenmaal voorbij deze limiet blijft dataroaming mogelijk, maar wordt er een kleine toeslag in rekening gebracht (maximaal 7,70 EUR/GB plus btw; dit bedrag zal geleidelijk worden verlaagd tot 2,50 EUR/GB in 2022).

5. *Wordt roamen tegen thuistarief automatisch geactiveerd of moet ik hier zelf wat voor doen?*

U hoeft helemaal niets te doen. Uw provider zal vanaf 15 juni 2017 automatisch geen roamingtarieven meer aanrekenen wanneer u in andere EU-landen roamt.

6. *Ik reis nooit naar andere EU-landen. Zullen de nieuwe roamingregels gevolgen hebben voor mij?*

Nee. Indien u niet naar andere EU-landen reist, verandert er niets voor u. Het zou

kunnen dat u een bericht ontvangt over contractwijzigingen als gevolg van de nieuwe roamingregels, maar als u niet naar het buitenland reist, hoeft u daar verder geen aandacht aan te besteden. Indien uw provider de gelegenheid te baat neemt om andere contractvoorwaarden te wijzigen en u hier niet mee akkoord gaat, heeft u het recht uw contract zonder boete op te zeggen.

7. *Word ik hier op 15 juni van op de hoogte gesteld? Zo ja, op welke manier?*

Ja. Uw provider moet u inlichten over de afschaffing van de roamingtarieven en over de gevolgen hiervan voor uw tariefplan (bv. door het beleid inzake redelijk gebruik). Uw contract zal dienovereenkomstig worden aangepast.

De openbare informatie over uw specifiek tarief (bv. op de website van uw provider) zal ook in die zin worden aangepast. Ook na 15 juni 2017 zult u bij het oversteken van een EU-grens een sms ontvangen om u te melden dat u aan het roamen bent. In deze sms zult u aan het eventuele beleid inzake redelijk gebruik van uw provider worden herinnerd.

8. *Wat kan ik doen als ik in het buitenland niet kan roamen tegen thuistarief en een toeslag moet betalen?*

Vecht deze toeslag eerst aan bij uw provider, die over een klachtenprocedure moet beschikken. Indien uw provider voet bij stuk houdt, kunt u dit melden aan de bevoegde instantie in uw land, meestal de nationale telecomregulator, die zich over de zaak zal buigen.

9. *Ik heb al een specifiek tariefplan voor roaming dat ik speciaal hiervoor heb gekozen (bijvoorbeeld: ik betaal een beetje meer dan de door de EU gereguleerde roamingtarieven in de EU, maar ik geniet van interessante roamingtarieven in de Verenigde Staten en Canada, waar ik vaak naartoe ga). Kan ik dit tariefplan na 15 juni 2017 behouden?*

Ja. Uw provider zal vóór 15 juni 2017 contact met u opnemen en vragen of u uw specifieke roamingtarief wilt behouden. Indien u dit bevestigt, kunt u het behouden. Indien u dat niet wilt of niet antwoordt, zal uw tariefplan automatisch worden aangepast aan de nieuwe regels voor *roaming tegen thuistarief*.

10. *Gelden mijn nieuwe rechten ook wanneer ik thuis naar vrienden in het buitenland bel?*

Nee. Thuis telefoneren is geen roaming. De nieuwe rechten hebben betrekking op communicatie (bellen, sms'en, internetten) wanneer u roamt in de EU, dat wil zeggen wanneer u op reis bent in een ander EU-land. De tarieven voor telefoongesprekken vanuit uw thuisland naar een ander land, ook als dat een EU-land is, zijn niet gereguleerd.

Voor reizigers...

11. *Wanneer ik op reis een vriend bel of sms, moet ik er dan rekening mee houden bij welke provider hij is aangesloten en of het om een vaste of mobiele telefoon gaat?*

Nee. Wanneer u roamt in de EU, worden alle uitgaande telefoongesprekken naar mobiele en vaste nummers in de EU in mindering gebracht op uw volume aan binnenlandse belminuten (of kunt u onbeperkt bellen indien u daar thuis recht op heeft), net alsof u binnen uw eigen land belt. Indien uw nationaal tariefplan voorziet in een volume aan belminuten naar hetzelfde netwerk ("on net") en een volume aan belminuten naar andere netwerken ("off net"), is het mogelijk dat alle roamingminuten worden afgetrokken van het off-netvolume, ook wanneer u bij het roamen naar een abonnee van hetzelfde netwerk belt.

12. *Hoe kom ik te weten wat de tarieven voor roaming tegen thuistarief van mijn lokale provider zijn?*

Roaming tegen thuistarief wordt het standaardroamingtarief in alle tariefplannen met roaming. Als in uw huidige tariefplan gereguleerde roaming is inbegrepen, schakelt u automatisch over naar *roaming tegen thuistarief*. Indien u na 15 juni 2017 gebruik wilt maken van een nieuw tariefplan met roaming, dan zal uw provider u automatisch een tariefplan met *roaming tegen thuistarief* aanbieden.

13. *Hoeveel moet ik betalen wanneer ik op reis word opgebeld?*

Als u na 15 juni 2017 naar een ander EU-land reist, betaalt u niets – net als thuis!

14. *In welke landen kan ik vanaf 15 juni roamen tegen thuistarief?*

In alle 28 landen van de EU: België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, het Verenigd Koninkrijk en Zweden.

In de landen van de Europese Economische Ruimte (IJsland, Liechtenstein en Noorwegen) zal roaming tegen thuistarief kort na 15 juni worden ingevoerd.

15. *Kan ik roamen tegen thuistarief op schepen in de EU?*

Ja, maar alleen als u rechtstreeks bent verbonden met een terrestrisch mobiel netwerk (bv. op rivieren, meren of langs de kust). Anders niet. De roamingregels van de EU zijn alleen van toepassing op terrestrische mobiele netwerken. Diensten die via andere soorten radionetwerken worden verleend, bijvoorbeeld via satellietsystemen aan boord van schepen of vliegtuigen, vallen niet onder de bindende maximumprijzen van de EU.

16. *Is het nog steeds een goed idee om een tijdelijke lokale simkaart te kopen voor een lange reis in het buitenland (meer dan twee weken)?*

Voor een reis van een paar weken is het antwoord waarschijnlijk nee. De regels inzake “redelijk gebruik” zijn bedoeld voor mensen die “periodiek reizen” in de EU. Indien u van plan bent om meerdere maanden zonder onderbreking in het buitenland te verblijven, is het daarom een goed idee om na te gaan wat het beleid van uw provider is inzake “redelijk gebruik” van *roaming tegen thuistarief*. Op basis daarvan kunt u dan beslissen wat in uw geval de beste optie is.

17. *Ik reis vaak naar het buitenland of ben van plan om voor langere tijd naar het buitenland te gaan. Hoe weet ik of ik nog steeds kan roamen tegen thuistarief?*

De algemene regel is dat zolang u thuis meer tijd doorbrengt dan in het buitenland, of zolang u uw mobiele telefoon meer thuis gebruikt dan in het buitenland, u overal op uw reizen door de EU kunt roamen tegen thuistarief. Dit wordt gezien als een “redelijk gebruik” van roamingdiensten. Om na te gaan of dit bij u het geval is, kan uw provider controleren hoelang en hoeveel u heeft geroamd in de voorbije vier of meer maanden.

Indien u in die periode meer in andere EU-landen bent geweest dan thuis EN meer hebt gebruikgemaakt van mobiele diensten in andere EU-landen dan thuis, kan uw mobiele provider contact met u opnemen om u te melden dat u een kleine toeslag zult moeten betalen indien u in het buitenland blijft. Indien u binnen twee weken nadat u een waarschuwing heeft ontvangen, opnieuw voornamelijk thuis bent of voornamelijk thuis mobiele diensten gebruikt, zal er geen toeslag worden geheven. Indien dit echter niet het geval is, kan uw provider vanaf de dag van de waarschuwing deze kleine toeslag in rekening brengen (zie ook vraag 21).

Zolang uw provider dus geen contact met u opneemt tijdens uw reis in het buitenland, kunt u zorgeloos roamen tegen thuistarief.

18. *Thuis kan ik onbeperkt bellen en sms’en. Kan ik dat ook met roaming tegen thuistarief?*

Ja. Vanaf 15 juni 2017 is het voor roamingdiensten niet langer toegestaan om het aantal belminuten en sms’en te beperken.

19. *Thuis kan ik onbeperkt data verbruiken. Hoe weet ik hoeveel data ik krijg om te roamen tegen thuistarief?*

Indien u met uw nationale mobiele bundel onbeperkt data mag verbruiken, is uw provider verplicht om u ook voor *roaming tegen thuistarief* een grote hoeveelheid data aan te bieden, afhankelijk van de prijs van uw mobiele bundel.

Uw provider moet u duidelijk informeren over

dit datavolume. Indien u dat datavolume bij het roamen overschrijdt, dan moet u een kleine toeslag betalen (zie ook vraag 21).

Op deze manier kunt u de berekening van uw provider controleren: het volume aan roamingdata moet ten minste dubbel zo groot zijn als het volume dat wordt verkregen door de prijs van uw mobiele bundel (excl. btw) te delen door 7,70 EUR. Ter verduidelijking: 7,70 EUR is het maximumbedrag dat uw provider voor 1 GB moet betalen aan de buitenlandse provider wanneer u in 2017 in een ander EU-land verblijft. Dit betekent dat u meer data kunt verbruiken wanneer u roamt tegen thuistarief dan het datavolume dat uw provider voor de prijs van uw maandabonnement kan kopen bij de buitenlandse provider wiens netwerk u in het buitenland gebruikt.

Bijvoorbeeld: Het mobiele abonnement waarmee u thuis onbeperkt kunt bellen, sms'en en internetten, kost 42 EUR (excl. 20 % btw is dat 35 EUR). Wanneer u binnen de EU roamt tegen thuistarief, heeft u recht op een onbeperkt aantal gesprekken en sms-berichten, en ten minste 9,1 GB aan data (2 × (35 : 7,70) = 9,1).

20. *Ik heb thuis geen onbeperkte databundel. Hoe weet ik of ik het volledige datavolume waar ik thuis recht op heb ook krijg wanneer ik roam tegen thuistarief?*

Als uw provider u niet expliciet op de hoogte heeft gebracht van een dataroaminglimiet, kunt u in het buitenland het volledige datavolume in uw contract verbruiken

In 2017 mogen de providers enkel een datalimiet voor *roaming tegen thuistarief* instellen indien u minder dan 3,85 EUR / GB betaalt (minder dan 3 EUR / GB in 2018 en minder dan 2,25 EUR / GB in 2019). De eigenlijke limiet hangt af van de prijs van uw abonnement. De limiet wordt berekend zoals in vraag 19.

Voorbeeld 1: Het mobiele abonnement waarmee u thuis onbeperkt kunt bellen en sms'en en 3 GB aan data kunt verbruiken, kost 30 EUR (excl. 20 % btw is dat 25 EUR). 25 EUR / 3 GB is gelijk aan 8,30 EUR / GB. Wanneer u binnen de EU roamt tegen thuistarief, heeft u recht op een onbeperkt aantal gesprekken en sms-berichten, en 3 GB aan data, net als thuis.

Voorbeeld 2: Het mobiele abonnement waarmee u thuis onbeperkt kunt bellen en sms'en en 10 GB aan data kunt verbruiken, kost 30 EUR (excl. 20 % btw is dat 25 EUR). 25 EUR / 10 GB is gelijk aan 2,50 EUR / GB. Wanneer u binnen de EU roamt tegen thuistarief, heeft u recht op een onbeperkt aantal gesprekken en sms-berichten, en ten minste 6,5 GB aan data (2 × (25 : 7,70) = 6,5). Indien de provider een dergelijke dataroaminglimiet wil toepassen, moet hij u duidelijk informeren over het datavolume waar u recht op heeft en u steeds waarschuwen wanneer u in het buitenland dit datavolume heeft opgebruikt.

21. *Wat voor toeslag kan mijn provider aanrekenen indien ik de limiet voor roaming tegen thuistarief overschrijd?*

Zodra uw roamingverbruik niet langer voldoet aan het beleid inzake redelijk gebruik, kan de provider een kleine toeslag aanrekenen:

- 3,2 cent per minuut voor een uitgaand gesprek (plus btw);
- 1 cent per sms (plus btw);
- 7,70 EUR per GB aan data (plus btw) (minder dan 1 cent per MB).

Voor data is dit 6,5 keer minder dan de huidige roamingtoeslag en 26 keer minder dan wat u in 2015 betaalde. De toeslag voor telefoongesprekken daalt met 36% ten opzichte van vandaag en wordt zes keer kleiner dan in 2015. De toeslag voor een sms daalt met 50% ten opzichte van vandaag en wordt zes keer kleiner dan in 2015.

22. *Ik woon in een grensstreek en mijn mobiele telefoon pikt vaak het signaal op van een netwerk in een buurland. Zal ik kunnen roamen tegen thuistarief zonder het risico te lopen dat ik de limieten overschrijd?*

Ja. Iedere dag waarop uw telefoon minstens eenmaal verbinding maakt met uw binnenlandse netwerk, wordt beschouwd als een dag waarop u thuis bent en dus niet roamt. Het maakt niet uit dat uw telefoon het signaal van een netwerk in een naburig EU-land oppikt (niet als u in uw eigen land bent, maar ook niet als u een deel van de dag in dat buurland doorbrengt). Roamingaanbieders moeten u ook uitleggen hoe u kunt voorkomen dat u onbedoeld roamt.

23. *Ik werk in een ander Europees land dan waar ik woon; zal ik kunnen roamen tegen thuistarief zonder het risico te lopen dat ik de limieten overschrijd?*

Ja. In uw geval kunt u in elk van beide landen een provider kiezen en roamen tegen het thuistarief van dat land: u kunt roamen tegen thuistarief met een simkaart uit het land waar u woont of met een simkaart uit het land waar u werkt. In beide gevallen is het beleid inzake “redelijk gebruik” voor *roaming tegen thuistarief* van kracht (zoals beschreven bij vraag 17). Daarbij geldt dat iedere dag waarop u minstens eenmaal verbinding maakt met het netwerk van uw binnenlandse provider, meetelt als een dag waarop u thuis bent (zelfs indien u die dag ook naar het buitenland gaat).

24. *Als ik per jaar slechts 2-3 weken naar andere EU-landen reis, kan ik dan mijn nationale bundel gebruiken zonder de limieten voor roaming tegen thuistarief te overschrijden?*

Ja. U moet er alleen rekening mee houden dat als u met uw nationale bundel onbeperkt data mag verbruiken, er wel een

limiet kan gelden voor uw dataverbruik wanneer u roamt tegen thuistarief. Als uw nationale bundel een grote hoeveelheid data tegen een zeer lage prijs omvat, kunt u bovendien wellicht iets minder data gebruiken wanneer u roamt. In beide gevallen zal de hoeveelheid roamingdata nog steeds voldoende groot zijn voor al uw behoeften, of toch zeker de meeste (zie ook vragen 19 en 20). Bovendien zal slechts een kleine toeslag van toepassing zijn wanneer u de limiet overschrijdt (zie ook vraag 21).

25. *Ik heb een prepaidkaart. Kan ik roamen tegen thuistarief?*

Ja. Indien u per eenheid betaalt en uw thuistarief voor data minder bedraagt dan 7,70 EUR per GB, kan uw provider voor *roaming tegen thuistarief* een datalimiet toepassen. Deze limiet moet ten minste gelijk zijn aan het volume dat wordt verkregen door het resterende tegoed dat op uw prepaidkaart staat op het moment dat u begint met dataroamen (excl. btw) te delen door 7,70 EUR. Als er bijvoorbeeld nog 13 EUR (excl. 20% btw is dat 10,80 EUR) op uw simkaart staat op het moment dat u begint met dataroamen, heeft u ten minste recht op 1,4 GB aan roamingdata (10,80 : 7,70 = 1,4). Ter informatie: in 2017 is 7,70 EUR het maximumbedrag dat uw operator voor 1 GB moet betalen aan de buitenlandse provider wanneer u in een ander EU-land verblijft. Dit betekent dat u precies evenveel roamingdata ontvangt om te roamen tegen thuistarief als waar u van tevoren voor heeft betaald. Voor gespreks- en sms-diensten betaalt u precies dezelfde eenheidsprijs als thuis.

Vanaf 15 juni 2017, weg met roamingkosten