

## Vakantie: nuttige tips voor reizen naar het buitenland

### Noodgevallen

#### Wie moet ik bellen in noodgevallen?

Als u een ambulance, de brandweer of de politie nodig hebt, belt u naar [112](#). Dit nummer is gratis, waar u ook bent in de EU.

Het alarmnummer voor vermiste kinderen is [116 000](#).

#### Ik ga op reis buiten Europa, maar mijn land heeft op mijn bestemming geen ambassade of consulaat. Met wie moet ik contact opnemen indien ik hulp nodig heb?

Elk jaar bevinden zich bijna zeven miljoen EU-burgers (permanent of tijdelijk) in een land buiten de EU waar hun eigen EU-lidstaat geen vertegenwoordiging heeft.

Als burger van een EU-lidstaat bent u automatisch een EU-burger en hebt u dus recht op consulaire bijstand in landen buiten de EU (zelfs als uw eigen land daar geen vertegenwoordiging heeft). U kunt hulp vragen op de ambassade of op het consulaat van om het even welke EU-lidstaat wanneer u bijvoorbeeld wordt aangehouden, een zwaar ongeval hebt of belangrijke documenten verliest.

U hebt ook recht op bijstand in crisissituaties: EU-lidstaten moeten EU-burgers in noodgevallen evengoed helpen evacueren als hun eigen burgers.

Op de website over consulaire bescherming van de Europese Commissie kunt u zien of uw land een vertegenwoordiging heeft in uw land van bestemming. In de toekomst zullen burgers zelfs nog beter worden beschermd wanneer hun land geen vertegenwoordiging heeft buiten de EU dankzij [nieuwe regels](#) waarover in april dit jaar een akkoord is bereikt en die door de lidstaten tegen 2018 moeten worden toegepast (zie ook de [factsheet](#)).

#### Wat gebeurt er als ik in het buitenland naar de dokter moet?

Als u ziek wordt of gewond raakt terwijl u in een EU-lidstaat, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen of Zwitserland op vakantie bent, dan hebt u recht op de [medische verzorging](#) die tijdens uw tijdelijk verblijf in het buitenland noodzakelijk is. Daarom moet u een [Europese ziekteverzekeringskaart \(EZVK\)](#) bij u hebben. De behandeling die u in de openbare gezondheidszorg krijgt, wordt u onder dezelfde voorwaarden en tegen dezelfde prijs aangeboden als aan mensen die in uw vakantieland zijn verzekerd. Denk er dus aan om voor uw vakantie deze gratis kaart aan uw zorgverzekeraar te vragen.

Om noodnummers bij de hand te hebben en voor meer informatie over de gedekte behandelingen en kosten, hoe een ziektekostendeclaratie moet worden ingediend en met wie u contact kunt opnemen in geval van verlies van de kaart, kunt u de speciale [smartphone-app](#) downloaden.

Deze app is beschikbaar in 25 talen. De app dient niet ter vervanging van de EZVK.

Als u aan een chronische ziekte lijdt en medicijnen nodig hebt terwijl u op reis bent, kunt u uw arts voordat u vertrekt om een internationaal recept vragen.



## Consumentenbescherming en voedselveiligheid

### **Ik heb een pakketreis geboekt, maar mijn touroperator is failliet. Kan ik een vergoeding krijgen?**

De [pakketreizenrichtlijn](#) beschermt Europese consumenten die een pakketreis boeken en is van toepassing op kant-en-klare pakketreizen waarbij ten minste twee van de volgende diensten worden gecombineerd: vervoer, logies en een huurauto.

Deze regels geven consumenten in de EU basisrechten wanneer zij een pakketreis boeken. Hiertoe behoren het recht om vóór de boeking volledige informatie te ontvangen, het recht om uw boeking aan iemand anders over te dragen als u zelf niet kunt gaan en het recht op een vergoeding en repatriëring indien de organisator failliet gaat.

In de toekomst zal deze bescherming worden uitgebreid tot de 120 miljoen vakantiegangers die een andere gecombineerde reisvorm boeken, bijvoorbeeld een via een website zelf samengesteld pakket of een combinatie van een vlucht, hotel en huurauto. De [voorgestelde regels](#) dragen de goedkeuring van het Europees Parlement en de Raad weg (zie ook de [factsheet](#)) en zullen normaal gezien in de herfst worden aangenomen.

### **Waar moet ik rekening mee houden als ik mijn vakantie op krediet betaal?**

De Richtlijn Consumentenkrediet kent u [concrete rechten](#) toe wanneer u iets op krediet koopt. Dit zijn de vijf belangrijkste:

De advertenties voor consumentenkredieten moeten transparant en begrijpelijk zijn.

Voordat u het contract ondertekent, moet u voldoende informatie krijgen om de verschillende aanbiedingen te kunnen vergelijken.

Zodra u het contract ondertekent, moet u een kopie ervan krijgen.

Als u van gedachten verandert, hebt u 14 dagen om van het contract af te zien.

U moet in staat worden gesteld uw krediet tegen een billijke compensatie sneller af te lossen dan afgesproken.

De Europese Commissie werkt met de lidstaten samen om consumenten bewuster te maken van hun rechten. Ondertussen is er in [Tsjechië](#) en [Oostenrijk](#) al een campagne van start gegaan.

### **Mijn vliegtuig, trein, bus of boot heeft vertraging of is geannuleerd. Wat nu?**

Dankzij de Europese Commissie is de EU de eerste regio ter wereld waar reizigers voor alle vervoerswijzen gegarandeerde rechten hebben. Violeta Bulc, EU-commissaris voor Vervoer, legt in dit filmpje uit waarom passagiersrechten zo belangrijk zijn voor de Commissie:

Volgens de [regels van de EU](#) moet de vervoersonderneming waarmee u reist u voldoende informeren en helpen als u aanzienlijke vertraging oploopt. Onder bepaalde omstandigheden hebt u ook recht op een vergoeding. Als uw reis wordt geannuleerd en u in een hotel op een andere plaats dan uw eindbestemming moet overnachten, moet de vervoersonderneming dat betalen. Controleer vóór u op reis gaat wat uw rechten zijn en download de smartphone-app "Uw passagiersrechten" (voor [Google Android](#), [iPhone](#), [iPad](#) en [Windows Phone](#)).

### **Welke rechten heb ik als reiziger met een handicap?**

Personen met een handicap of minder mobiele reizigers worden door de passagiersrechten van de EU [beschermd](#) tegen discriminatie en hebben voor reizen in de EU dezelfde rechten als iedereen.

### **Ik reis met mijn eigen auto of een huurauto door een ander EU-land. Heb ik een internationaal rijbewijs nodig? Zijn de verkeersregels dezelfde als in mijn land?**

Een rijbewijs dat in een EU-land is afgegeven, is in de hele EU geldig. Controleer wel of uw rijbewijs niet is verlopen, want met een voorlopig rijbewijs of attest mag u niet in het buitenland rijden. Verkeersregels, vooral snelheidsbeperkingen, kunnen in elk land anders zijn. Alle belangrijke verkeersregels in de 28 EU-landen en in IJsland, Liechtenstein,

Noorwegen en Zwitserland vindt u in de gratis app over veilig verkeer in Europa (voor [Google Android](#), [iPhone](#) en [Windows Phone](#)).

### **Ik heb in het buitenland problemen met een autoverhuurbedrijf. Met wie kan ik contact opnemen om de situatie op te lossen?**

In de EU, Noorwegen en IJsland kunt u in het land waar u zich bevindt gratis bijstand krijgen van het [Europees Consumentencentrum](#) (ECC). Een medewerker hiervan zal u adviseren over uw consumentenrechten en wat u aan het bedrijf moet laten weten. Indien de problemen ter plaatse niet kunnen worden opgelost, houd dan al het nodige bewijsmateriaal bij en neem na uw terugkeer contact op met het ECC in uw eigen land. In het buitenland kan de [vakantie-app van het ECC](#) u helpen om uw probleem en uw rechten aan de handelaar in zijn taal uit te leggen.

Deze app bevat informatie over de meest voorkomende problemen van consumenten op reis zoals vertraagde vluchten of geannuleerde boekingen van logies.

### **Torenhoge telefoonrekeningen vreten aan mijn vakantiebudget. Hoe kan ik die kosten tijdens mijn reis beperken?**

De EU helpt u geld te besparen wanneer u op reis bent en gebruikmaakt van mobiele diensten – het zogenaamde "roaming". De Europese Commissie heeft de afgelopen jaren werk gemaakt van lagere roamingplafonds (de maximumprijzen die een klant van een Europese aanbieder moet betalen wanneer hij in een andere EU-lidstaat gebruikmaakt van roaming). Vanaf april 2016 zal roaming nog goedkoper worden en vanaf juni 2017 zal het verleden tijd zijn (zie het recente [persbericht](#) en het document met [vragen en antwoorden](#)). In onderstaande tabel ziet u hoe de roamingplafonds de afgelopen twee jaar zijn gedaald. Houd in gedachten dat dit maximumprijzen zijn: uw aanbieder kan minder in rekening brengen! Steeds meer Europese mobiele aanbieders maken het mogelijk om uw nationaal abonnement uit te breiden naar het buitenland met abonnementsopties op dag-, week- of maandbasis. Dergelijke acties komen vaker voor tijdens de zomervakantie; ga dus zeker het aanbod van uw aanbieder na. Wanneer u deze zomer door de EU reist, hoeft u zich geen zorgen te maken: u kunt genieten van uw vakantie en in contact blijven met uw familie en vrienden thuis zonder telefoonrekeningen te vrezen die aan uw budget vreten.

<b>Soort mobiele activiteit in de EU</b>	<b>Maximumtarieven in 2013 (zonder btw)</b>	<b>Maximumtarieven in 2015 (zonder btw)</b>
Bellen	24 cent per min.	19 cent per min.
Gebeld worden	7 cent per min.	5 cent per min.
Een sms sturen	8 cent	6 cent
Data downloaden/browsen	45 cent per MB	20 cent per MB

### **Tijdens mijn vakantie heb ik een nieuw paar schoenen gekocht, maar ze gingen al na een week kapot. Hoe krijg ik mijn geld terug? Wat zijn de regels?**

Waar u ook winkelt in de EU, u beschikt over [consumentenrechten](#). Sinds 2014 hebben consumenten dankzij [nieuwe EU-regels](#) 14 dagen de tijd om goederen die ze op afstand hebben gekocht, terug te brengen, ongeacht of ze via internet, per post of per telefoon zijn gekocht.

Consumenten beschikken in de EU over een [garantietermijn van twee jaar](#) – binnen deze periode is de verkoper verplicht om kapotte goederen gratis te repareren of te vervangen. Als dat niet binnen een redelijke termijn of zonder ongemak mogelijk is, kunt u om terugbetaling of korting vragen.

Indien u in het buitenland een defect product hebt gekocht, kunt u dankzij de [Europese procedure voor geringe vorderingen](#) in [drie eenvoudige stappen](#) uw geld teruggeisen. In alle EU-lidstaten – behalve Denemarken – kunt u in veel gevallen gebruikmaken van [deze procedure](#). Het is een snel en kosteneffectief alternatief voor een gewone gerechtelijke procedure en kan op dit moment worden gebruikt voor commerciële transacties, waaronder

transacties met consumenten, van maximaal 2 000 euro. U hoeft alleen maar een [standaardformulier](#) in te dienen bij de bevoegde rechter.

### **Ik ga op vakantie naar de kust. Hoe kan ik te weten komen of het zwemwater schoon en veilig is?**

Elke jaar maakt de EU voor de zomer de beoordeling van de zwemwaterkwaliteit in Europa bekend. Hierbij wordt het zwemwater van meer dan 21 000 locaties in de 28 EU-lidstaten, Albanië en Zwitserland gecontroleerd. In 2014 was het zwemwater in Europa van hoge kwaliteit: 95 % van de gecontroleerde locaties voldeed aan de door EU-wetgeving opgelegde minimumeisen inzake waterkwaliteit. De overgrote meerderheid van het stedelijk afvalwater krijgt nu een passende behandeling, er komen minder nitraten in onze zeeën terecht en onze rivieren zijn schoner dan ooit tevoren. Als u deze zomer naar het strand trekt, kijk dan even in het [verslag](#), ga rustig liggen en ontspan u.

### **Hoe kan ik voor duurzaam gevangen zeevis en -vruchten kiezen?**

Ook ver weg van uw lokale visboer kunt u genieten van duurzaam gevangen zeevis en -vruchten. Aarzel niet om in een restaurant de kelner of kok te vragen waar de vis vandaan komt, hoe deze is gekweekt en of deze op duurzame wijze is gevangen. Ga na of de vis op uw bord groter is dan de wettelijke minimummaat. Een duurzame keuze zorgt ervoor dat vissen kunnen groeien en zich kunnen voortplanten, wat garandeert dat er vis zal zijn voor de volgende generaties.

Dit jaar kunt u ook minder bekende soorten proberen zoals sprot of gekweekte vis zoals forel. Deze smaken even lekker en kunnen de druk op populairdere vissoorten helpen verminderen. Uw keuze is belangrijk. Tot slot kunt u de door de Europese Commissie gelanceerde website "[Onafscheidelijk](#)" bezoeken voor meer informatie over duurzame vis.

### **Ik heb net mijn school afgemaakt en weet niet wat ik nu moet doen. Hoe kan ik hulp krijgen?**

Bezorgd over wat er volgt na het afstuderen? De zomer is een goede tijd om na te denken over wat er nu te doen staat. De Jongerengarantie helpt jongeren op weg naar een baan: alle EU-lidstaten hebben toegezegd om ervoor te zorgen dat **jongeren** binnen vier maanden nadat ze zijn afgestudeerd of werkloos zijn geworden een kwalitatief goed aanbod voor een **baan, leerlingplaats, stage of voortgezette opleiding** krijgen. Voor meer informatie over de Jongerengarantie per land en registratie om het aanbod te bekijken, kunt u op deze [pagina](#) terecht.

Overheidsinstanties die instaan voor het aanbieden van de Jongerengarantie kunnen gebruikmaken van de door de Commissie ontworpen toolkit voor stimuleringsactiviteiten (met illustratiemateriaal en apps voor sociale media) om jongeren aan te moedigen zich te registreren. Deze toolkit staat ter beschikking van de instanties van de EU-lidstaten en kan via deze [link](#) worden gedownload (onder het kopje "Bibliotheek").

## **Douane- en belastingregels**

Binnen de Europese Unie hoeft u geen douanerechten te betalen wanneer u van het ene land naar het andere reist. Heffingen (btw en accijnzen) zijn in de prijs die u betaalt inbegrepen en u hoeft in een andere EU-lidstaat verder geen heffing meer te betalen, behalve in de hieronder beschreven uitzonderingsgevallen.

Wanneer u uit een niet-EU-lidstaat naar huis terugkeert, zijn de regels anders en over het algemeen strenger.

## **Alcohol**

Wanneer u van de ene EU-lidstaat naar de andere reist, mag u zoveel kopen en meenemen als u wilt, mits het voor persoonlijk gebruik is en niet om door te verkopen. Elk land stelt zijn eigen righthoeveelheden vast om te bepalen of alcohol en tabak voor persoonlijk gebruik zijn bedoeld. Als u meer bij u heeft, is het mogelijk dat u vragen moet beantwoorden om te controleren of u geen commerciële bedoelingen heeft. De righthoeveelheden mogen niet lager zijn dan hieronder is beschreven. U mag de volgende hoeveelheden dus zeker meenemen:

- 10 liter sterke drank
- 20 liter gealcoholiseerde wijn (zoals port of sherry)
- 90 liter wijn (waarvan maximaal 60 liter mousserende wijn)
- 110 liter bier

Wanneer u in de EU terugkeert uit een niet-EU-lidstaat, mag u voor persoonlijk gebruik en in beperkte mate goederen binnenbrengen zonder btw of accijnzen te hoeven betalen. Dit geldt ook wanneer u terugkomt van de Canarische Eilanden, de Kanaaleilanden, Gibraltar of andere gebieden waar de Europese btw- en accijnsregels niet van toepassing zijn. Voor alcohol gelden de volgende beperkingen:

- 1 liter sterke drank van meer dan 22 % vol of 2 liter gealcoholiseerde of mousserende wijn
- 4 liter gewone wijn
- 16 liter bier

### **Tabak**

Het verschil tussen persoonlijk gebruik en een economische activiteit wordt voor tabaksproducten, et zoals voor alcohol, op basis van righthoeveelheden bepaald. Deze righthoeveelheden zijn:

- . 800 sigaretten
- . 400 cigarillo's
- . 200 sigaren
- . 1 kg tabak

Wanneer u in de EU terugkeert uit een niet-EU-lidstaat, mag u — net zoals bij alcohol — voor persoonlijk gebruik en in beperkte mate tabak binnenbrengen zonder btw of accijnzen te hoeven betalen. Dit geldt ook weer wanneer u terugkomt van de Canarische Eilanden, de Kanaaleilanden, Gibraltar of andere gebieden waar de Europese btw- en accijnsregels niet van toepassing zijn. Er gelden echter twee verschillende maximumtarieven en elke EU-lidstaat mag zelf kiezen om het hogere of het lagere maximumtarief toe te passen.

Landen die het lagere tarief toepassen, kunnen kiezen of het enkel voor reizigers te land en op zee geldt (Bulgarije, Griekenland, Hongarije, Letland, Litouwen, Polen, Slowakije en Zweden) of voor alle reizigers (Estland en Roemenië). Het lagere maximumtarief ligt bij 40 sigaretten, 20 cigarillo's, 10 sigaren of 50 gram tabak.

In alle andere EU-lidstaten geldt het hogere maximumtarief: 200 sigaretten, 100 cigarillo's, 50 sigaren of 250 gram tabak.

### **Parfum en andere goederen**

Als u met het vliegtuig op reis gaat of met de boot de zee oversteekt, mag u voor een waarde van maximaal 430 euro andere goederen dan alcohol en sigaretten meenemen. Als u met de auto of trein reist, of met de boot over binnenwateren vaart, mag de waarde niet meer dan 300 euro bedragen. In sommige EU-lidstaten geldt een lagere maximumwaarde

voor reizigers onder 15 jaar, die echter niet lager dan 150 euro mag zijn.

### **Vlees- en zuivelproducten**

Het is niet toegestaan om uit de meeste landen buiten de EU vlees- of zuivelproducten mee te nemen, ook niet in kleine hoeveelheden. De enige uitzonderingen hierop zijn Andorra, de Faeröer-eilanden, Groenland, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen, San Marino en Zwitserland. Dit moet de veehouderij in de EU beschermen tegen dierziekten.

Wanneer u dierlijke producten vervoert tussen landen binnen de EU, zijn deze regels niet van toepassing. Voor meer informatie kunt u terecht in de rubriek [Reizen](#) van de Europa-website.

### **Reizen met contant geld**

Wanneer u de EU binnenkomt of verlaat met 10 000 euro of meer in contanten (of het equivalent daarvan in andere valuta's), moet u dat bij de douane aangeven. Binnen de EU mag u over het algemeen zoveel contant geld meenemen als u kunt dragen.

### **Voor meer informatie:**

[Reizen binnen de EU](#)