

Ofte stillede spørgsmål om EU's roamingpolitik

Find answers to FAQs about using your mobile phone to call, text and use mobile data when you are travelling abroad in any EU country — at no extra charge!

Roaming

Roaming til hjemmetakst

Hvad er roaming og roaming til hjemmetakst?

Roaming er, når du **bruger din mobiltelefon eller tablet**, mens **du lejlighedsvis rejser** uden for det land, du bor i, eller har faste forbindelser til, f.eks. i form af arbejde eller studier. Så længe du tilbringer mere tid derhjemme end i udlandet, eller du bruger dit **simkort** mere derhjemme end i udlandet, nyder du godt af roaming til hjemmetakst. Du vil derfor ikke blive opkrævet mere, end hvad du normalt betaler for dine opkald, SMS'er og databrug i EU. Den nuværende **ordning for roaming til hjemmetakst** blev indført i 2017, og med den nye forordning forlænges og forbedres den.

Går jeg automatisk over til roaming til hjemmetakst, eller skal jeg gøre noget for at aktivere det?

Hvis du allerede har roaming til hjemmetakst eller er en ny kunde, behøver du ikke at oprette noget. Din mobiloperatør fortsætter automatisk med at opkræve indenlandske gebyrer, når du roamer i udlandet.

Kan det virkelig passe, at jeg ikke betaler ekstragebyrer, når jeg periodisk rejser og bruger min smartphone i EU?

Ja. Når du foretager et telefonopkald, sender en SMS eller bruger data i et andet EU-land, vil disse blive opkrævet eller trukket fra din mobilpakke på præcis samme vis, som hvis du var hjemme i det land, hvor du bor, arbejder eller studerer. Du skal ikke betale ekstragebyrer. Du får roaming til hjemmetakst, om du bruger din mobiltelefon på rejse i et andet EU-land eller derhjemme. Disse regler om roaming til hjemmetakst er nu blevet forlænget indtil 2032.

Hvordan kan jeg se, om min mobiludbyder anvender roaming til hjemmetakst?

Alle mobilpakker, der omfatter roaming, bliver pr. definition roaming til hjemmetakst-pakker. Hvis du køber en ny mobilpakke, der omfatter roaming, vil din mobiloperatør som standard tilbyde dig en mobilpakke med roaming til hjemmetakst. Hvis du allerede har roaming til hjemmetakst, vil du beholde det.

Er der nogen begrænsninger på taletid, SMS og mobildatatjenester til hjemmetakst, mens jeg rejser?

Hvis du har en mobilpakke med ubegrænset taletid og SMS derhjemme, har du også ubegrænset taletid og SMS, når du roamer i EU. Hvis du har en mobilpakke med meget billig eller ubegrænset mobildata, kan din mobiloperatør fastsætte en maksimalgrænse for rimeligt dataforbrug i udlandet. I så fald skal din mobiloperatør på forhånd informere dig om en sådan grænse og gøre dig opmærksom på, om du har nået dataforbrugsgrensen. Maksimalgrænsen for dataroaming vil være høj nok til at dække det meste af dit roamingbehov, hvis ikke det hele. Du kan fortsat bruge dataroamingtjenester, efter du har nået denne grænse, mod et mindre ekstragebyr, som er begrænset til 2 EUR/GB pr. 1. juli 2022, og det vil gradvist falde til 1 EUR i 2027.

Er der nogen undtagelser eller skjulte regler i forbindelse med roaming?

Du kan roame til hjemmetakst, når som helst du rejser i et andet EU-land end det, hvor du har fast bopæl. Hvis du flytter og får fast bopæl i et andet EU-land, kan det ske, at du ikke længere kan drage fordel af roaming til hjemmetakst fra en mobiloperatør i det land, du er flyttet fra. Du vil dog kunne roame til hjemmetakst med et mobilabonnement i dit nye bopælsland, når du rejser i EU.

I hvilke lande kan jeg roame til hjemmetakst?

Ordningen for roaming til hjemmetakst er gældende i **ALLE** 27 EU-lande: Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Finland, Frankrig, Grækenland, Irland, Italien, Kroatien, Letland, Litauen, Luxembourg, Malta, Nederlandene, Polen, Portugal, Rumænien, Slovakiet, Slovenien, Spanien, Sverige, Tjekkiet, Tyskland, Ungarn og Østrig.

Ordningen for roaming til hjemmetakst er også gældende i landene i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde: Island, Liechtenstein og Norge.

Lande uden for EU/EØS er ikke omfattet af roaming til hjemmetakst, men mange mobiloperatører vælger at omfatte tredjelande i disse tilbud.

Eftersom Det Forenede Kongerige har forladt Den Europæiske Union, er ordningen med roaming til hjemmetakst ikke gældende på rejser til Det Forenede Kongerige. Selv om nogle operatører har valgt, at Det Forenede Kongerige er omfattet af roaming til hjemmetakst, er dette ikke en forpligtelse. Du

rådes til at tjekke de relevante roaminggebyrer hos din mobiloperatør, når du rejser til Det Forenede Kongerige.

Hvad gør jeg, hvis jeg på rejse i udlandet ikke kan bruge roaming til hjemmetakst og bliver pålagt et ekstragebyr?

Du skal tjekke den roamingplan, du har abonneret på, og eventuelle gældende begrænsninger hos din mobiloperatør. Hvis du har tegnet et abonnement og valgt den normale mulighed for roaming til hjemmetakst, kan du klage over eventuelle ekstragebyrer hos din mobiloperatør, som bør have en klageprocedure på plads. Hvis din mobiloperatør holder fast i gebyret, skal du kontakte den relevante myndighed i dit land, som oftest den nationale tilsynsmyndighed, der kan give dig videre rådgivning. Du kan blive opkrævet ekstragebyrer for opkald til numre for særlige tillægstjenester.

Ny roamingforordning fra den 1. juli 2022

Jeg har hørt, at der er en ny roamingforordning fra juli 2022 . Hvad ændrer det for mig?

Ligesom den gamle har gjort siden juni 2017, sikrer den nye roamingforordning, at vi fortsat kan nyde godt af opkald, SMS'er og mobildata uden ekstra gebyrer, når vi rejser gennem EU.

Ud over at fastsætte nye maksimale engrostakster, som mobiloperatørerne betaler hinanden for roamingtjenester, er der også nye regler, der giver forbrugerne flere fordele: Du kan udnytte de nyeste innovative tjenester, når du rejser, og du er bedre beskyttet mod skjulte gebyrer. Disse nye fordele omfatter også, at du har samme kvalitet og mobilhastighed i udlandet, som du har i hjemlandet (når det er teknisk muligt), og at du undgår skjulte ekstragebyrer ved at være bedre oplyst, dvs. når du ringer til numre for særlige tjenester fra udlandet, eller hvis din telefon forbindes til et ikkejordbaseret net, når du rejser med skib eller fly, eller gennem udgiftsgrænser, når visse niveauer er nået. De nye regler sikrer også, at du let og effektivt kan få kontakt til alarmtjenester fra din smartphone, og at du informeres om alternative måder at få kontakt til 112 på, f.eks. via SMS,

apps eller tekstkommunikation i realtid, når du rejser i udlandet, og via offentlige varslingsystemer, hvor det er relevant.

Tjenestekvalitet

Hvad med tjenestekvaliteten under roaming?

Roaming til hjemmetakst betyder, at du skal kunne bruge mobiltjenester på samme måde som derhjemme. Dette omfatter også kvaliteten, f.eks. hastighed eller adgang til 4G, hvis du normalt har 4G derhjemme. I nogle tilfælde er det ikke muligt at tilbyde samme kvalitet, fordi netværket måske ikke er så godt som det, du normalt bruger hjemme, eller topografien i det land, du besøger, kan være anderledes f.eks. med bjerge eller mange øer. Der er forskellige faktorer, der kan påvirke mobiltjenesten, men din mobiloperatør bør gøre sit bedste for at tilbyde samme kvalitet som hjemme, når dette er teknisk muligt.

Hvilke oplysninger kan jeg forvente om tjenestekvalitet?

Din mobiloperatør skal tydeligt informere dig om kvaliteten af roamingtjenesten. Din aftale bør indeholde oplysninger om, hvordan roamingtjenesten kan afvige fra den tjeneste, du bruger hjemme, og hvorfor tjenesten undertiden ikke er den samme, som når du er hjemme. Aftalen bør også indeholde oplysninger om, hvordan man indgiver en klage, når tjenesten ikke har den forventede kvalitet.

Din mobiloperatør bør også offentliggøre oplysninger, f.eks. på deres websted, om tjenestens kvalitet. Disse oplysninger bør være mere detaljerede end i aftalen. De bør forklare, hvorfor en roamingtjeneste kan være anderledes end hjemme, navnlig afvigelserne fra de annoncerede eller skønnede maksimale upload- og downloadhastigheder, der tilbydes på hjemmemarkedet, og hvordan disse forskelle kan påvirke roamingtjenesten. Oplysningerne kan også omfatte en forklaring på, hvordan mængdebegrænsninger, hastighed, tilgængelige netværksgenerationer og -teknologier og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan have indvirkning på dataroamingtjenesten og navnlig

på brugen af indhold, applikationer og tjenester i forbindelse med roaming.

Jeg har altid adgang til 4G eller 5G derhjemme, men da jeg var på rejse, havde jeg kun adgang til 3G. Bør jeg have samme mobilnethastighed i udlandet?

Når den samme netværksgeneration, f.eks. 4G, er tilgængelig i det land, du besøger, bør du normalt have adgang til den. Din mobiloperatør skal sikre, at du har adgang til samme netværk og kvalitet som derhjemme. I nogle tilfælde vil dette ikke være muligt, fordi det samme netværk eller den samme teknologi måske ikke er til rådighed i det land, du besøger. Nettilgængeligheden varierer i EU; de seneste mobilnet vil måske ikke blive udrullet overalt på samme tid, og den samme mobilnethastighed er måske ikke altid tilgængelig. Dette kan være tilfældet med 5G-net.

Derudover bør din mobiloperatør oplyse dig om den mobiltjenestekvalitet, du kan forvente under roaming. Du bør kunne finde disse oplysninger i din aftale og på mobiloperatørens websted.

Underretning af forbrugerne

Hvilke oplysninger skal mobiloperatøren medtage i den automatiske velkomstbesked, som jeg modtager, hver gang jeg krydser en landegrænse i EU? Kan jeg fravælge denne meddelelse?

Når du krydser en landegrænse, skal din mobiloperatør sende dig en gratis automatisk besked med dine basale personaliserede takstoplysninger og oplysninger om de roaminggebyrer, herunder moms, der gælder, når du foretager og modtager opkald, sender SMS'er og bruger regulerede dataroamingtjenester. Beskeden bør også omfatte enhver politik om rimeligt forbrug, som din udbyder anvender, f.eks. hvis udbyderen anvender en grænse for den datamængde, du må forbruge, når du roamer. Den bør også indeholde oplysninger om eventuelle tillæg, der kan opkræves, efter at du har nået datamængdegrænsen. Beskeden bør indeholde oplysninger om visse tjenester, der ikke er gratis, såsom opkald til en hotline eller kundetjenester.

Du kan oplyse din mobiloperatør om, at du ikke ønsker at modtage disse oplysninger.

Ud over takstoplysninger skal din operatør altid oplyse dig om, at opkald til det fælles europæiske alarmnummer 112 er gratis, og hvordan du kan få adgang til alarmtjenester på anden vis i det land, du besøger. Den automatiske besked skal indeholde et link til en webside, hvor du kan se, hvilke andre alarmkommunikationer der er tilgængelige i det land, du befinder dig i, f.eks. SMS, nødapplikationer og lignende. Du vil altid modtage disse oplysninger, hver gang du rejser ind i et andet EU-land.

Hvordan fungerer udgiftsgrænsen, og hvordan beskytter den forbrugerne mod chokregninger?

Roamingudbydere skal sikre, at der sendes en besked til dig, når dataroamingtjenesterne har nået 80 % af den aftalte beløbs- eller mængdegrænse.

Roamingudbydere skal også give besked, når du forbruger mere end 100 EUR i én månedlig faktureringsperiode. Beskeden skal angive, hvilken procedure du skal følge, hvis du fortsat ønsker at benytte roamingtjenester.

Kunderne kan fravælge denne besked og disse begrænsninger ved at underrette deres mobiloperatører herom.

Tillægstjenester

Hvorfor bør jeg være opmærksom på opkald til numre for særlige tjenester under roaming?

Opkald til numre for særlige tjenester kan omfatte telefonopkald til forsikringselskaber, flyselskaber, kundeservice osv. De omfatter også udsendelse af en SMS til spil og underholdning, f.eks. afgivelse af din stemme til et tv-program eller deltagelse i et spil. Opkald eller SMS'er til disse numre hjemmefra kan indebære visse omkostninger, eller det kan være gratis, afhængigt af tjenesten. Når du befinder dig i udlandet, omfatter telefonopkald eller SMS'er til numre for særlige tjenester normalt ekstra gebyrer, som du måske ikke forventer. **Et nummer, du kan ringe til gratis hjemmefra, er måske ikke gratis fra udlandet.** På samme måde gælder det, at hvis du kun skal betale et lille gebyr, når du ringer til et nummer hjemmefra, kan det være dyrere, når du ringer fra udlandet.

Hvordan beskytter roamingreglerne mig mod ekstra gebyrer fra særlige tillægstjenester?

Roamingreglerne har til formål at øge din bevidsthed om, at der kan pålægges ekstra gebyrer for opkald til numre for særlige tjenester. Du bør kunne finde oplysninger om numre for særlige tjenester i din aftale, på en særlig webside og via den SMS, du modtager, når du krydser grænsen til et andet EU-land.

For de opkald, der er gratis derhjemme, men som kan blive pålagt gebyrer i forbindelse med roaming, skal operatøren medtage oplysninger om det gebyr, der pålægges gratis telefonnumre under roaming, på en særlig webside, som også vil indeholde oplysninger om nummerserier for særlige tillægstjenester.

Ikkejordbaserede net

Kan jeg roame til hjemmetakst på skibe og fly, der opholder sig inden for EU's grænser?

EU's roamingregler gælder kun for jordbaserede mobilnet. Så længe du har direkte forbindelse til et jordbaseret mobilnet (f.eks. på floder, søer eller nær kysten), kan du stadig roame til hjemmetakst. Når du befinder dig på et skib på åbent vand eller under en flyvning, risikerer du normalt at tilslutte dig et ikkejordbaseret net. Tjenester, der leveres via andre typer ikkejordbaserede radionet, f.eks. via satellitsystemer om bord på skibe eller fly, er ikke omfattet af de bindende prislofter i ordningen for roaming til hjemmetakst. Disse tjenester er normalt dyre.

Hvordan beskytter roamingreglerne mig mod yderligere afgifter, hvis min mobiltelefon kobles til et ikkejordbaseret net?

Når du rejser med skib eller fly, kan din telefon automatisk tilslutte dig til et ikkejordbaseret, satellitbaseret net. EU's roamingregler gælder kun for jordbaserede mobilnet. For at beskytte dig mod skjulte gebyrer bør du modtage en SMS, som advarer dig om, at din telefon har tilsluttet dig til et sådant net, og informerer dig om priserne. Hvis du fortsat bruger din telefon eller apps, der bruger mobildata, og som fortsætter med at være aktive på din telefon, og du når op på 50 EUR i ekstra gebyrer eller en anden foruddefineret grænse, ophører mobiltjenesterne automatisk, medmindre andet er angivet af dig selv. De nye regler forpligter mobiloperatørerne til at træffe alle rimelige foranstaltninger for at beskytte deres kunder mod ekstragebyrer. Disse kan omfatte muligheden for at fravælge roaming på fly og skibe og foranstaltninger vedrørende netdrift, som prioriterer jordbaserede net i videst muligt omfang. Mobiloperatører bør informere deres roamingkunder om muligheden for manuelt og øjeblikkeligt at fravælge roaming på deres håndbetjente enhed, enten via indstillingerne eller ved at aktivere flyfunktion.

Alarmkommunikation

Hvordan informeres jeg om, hvordan jeg får adgang til alarmtjenester i det land, jeg besøger?

Når du rejser ind i et medlemsland, vil du modtage en velkomst-SMS fra din roamingudbyder, som angiver, at du kan ringe 112 gratis i nødstilfælde. Du vil også modtage et link til en webside, der indeholder oplysninger om andre adgangsmuligheder, som er indført i den besøgte medlemsstat, f.eks. nødapplikationer, SMS eller tekstkommunikation i realtid. Hvis du ikke kan bruge et taleopkald til at kontakte "112", kan du bruge disse muligheder for at få adgang til alarmtjenester.

Vil jeg modtage offentlige advarsler, når jeg bruger roamingtjenester?

De fleste medlemsstater anvender cell broadcasting-systemer eller lokaliseringsbaserede SMS-systemer, der gør det muligt at sende offentlige advarsler til slutbrugere af roamingtjenester, uden at forbrugerne skal foretage sig noget. Nogle medlemsstater sender offentlige advarsler via mobilapplikationer. Hvis du rejser til en af disse medlemsstater, modtager du i velkomst-SMS'en et link til en webside, hvor det forklares, hvordan du downloader mobilapplikationen.

Ansvarsfraskrivelse

Ansvarsfraskrivelse

Svarene i dette dokument repræsenterer ikke og foregriber ikke Kommissionens officielle holdning og forsøger kun at præsentere roamingreglerne på en måde, der er tilgængelig for forbrugerne. Kommissionen fortolker ikke EU-retten på en bindende måde. Det er op til de nationale domstole at sikre, at forordningen gennemføres korrekt, og det er op til Domstolen at fortolke reglerne.

Related content

Roaming: connected anywhere in the EU at no extra charge

Source URL: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/faqs/roaming-questions-answers>