

Redegørelse nr. 10

Stikprøvekontrol af mobile indholds- og betalingstjenester

1. juni – 31. august 2009

Baggrund

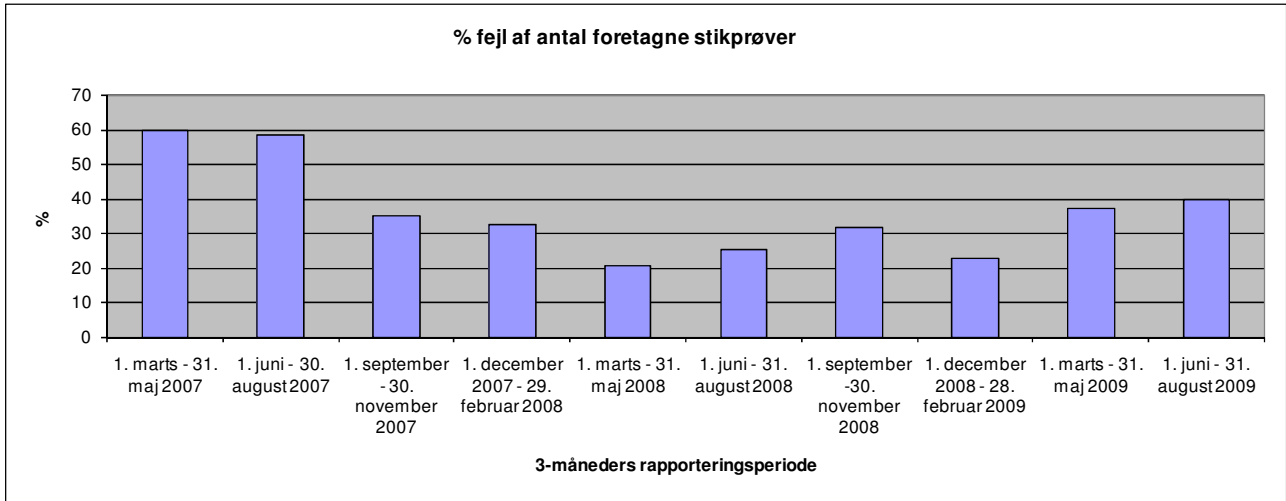
Mobiloperatørerne "3", Telenor, Telia og TDC (herefter benævnt 'mobiloperatørerne') har i den gældende "Rammeaftale for mobile indholds- og betalingstjenester" version 4, som kan findes på Telekommunikationsindustriens hjemmeside, (http://www.teleindu.dk/t2w_604.asp) under afsnittet "Tilsyn" i punkt 5 bl.a. angivet, at mobiloperatørerne gennem en uvildig enhed vil teste et repræsentativt udsnit af de udbudte tjenester, og kvartalsvist udarbejde en redegørelse til Forbrugerombudsmanden.

Nedenstående gennemgang henviser til vedlagte rapport nr. 10, som er udarbejdet af den uvildige stikprøveenhed (Teleankenævnets Sekretariat).

Resultat af stikprøverne

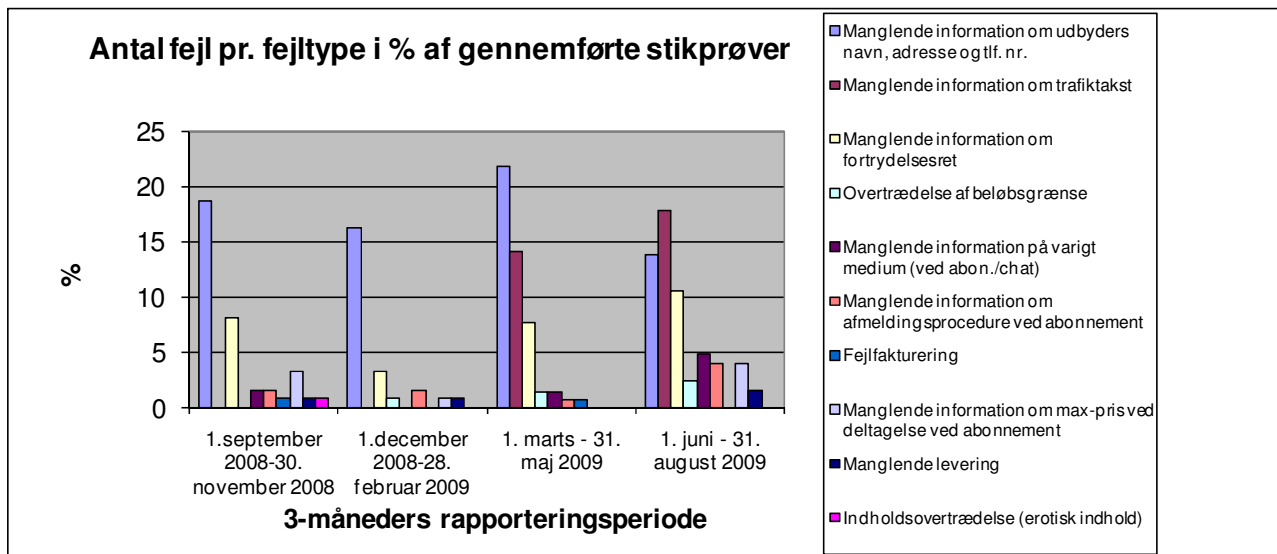
Konkret har den uvildige enhed i 10. rapporteringsperiode 1.juni – 31. august 2009 gennemført 123 stikprøver af alle køb foretaget via kundens mobilkonto omfattende både digitale indholdstjenester til mobiltelefonen og varer og tjenester leveret udenfor mobiltelefonen, markedsført i et bredt udsnit af medier. Der er tale om alt fra ringetoner over konkurrencer, donationer og afstemninger til tog-/bustransport. Testene er foretaget på mobilabonnementer hos mobiloperatørerne, og forskellige udbydere er testet herunder alle aggregatorer samt tjenester hos mobiloperatørerne selv. Testene har vist en stigning i fejlprocenten for væsentlige overtrædelser, der for omhandlede periode er på 7,3% mod 2,8 % i 9. redegørelse.

Ser man på det samlede antal fejl ses en stigning i fejlprocenten, jf. diagrammet på næste side.

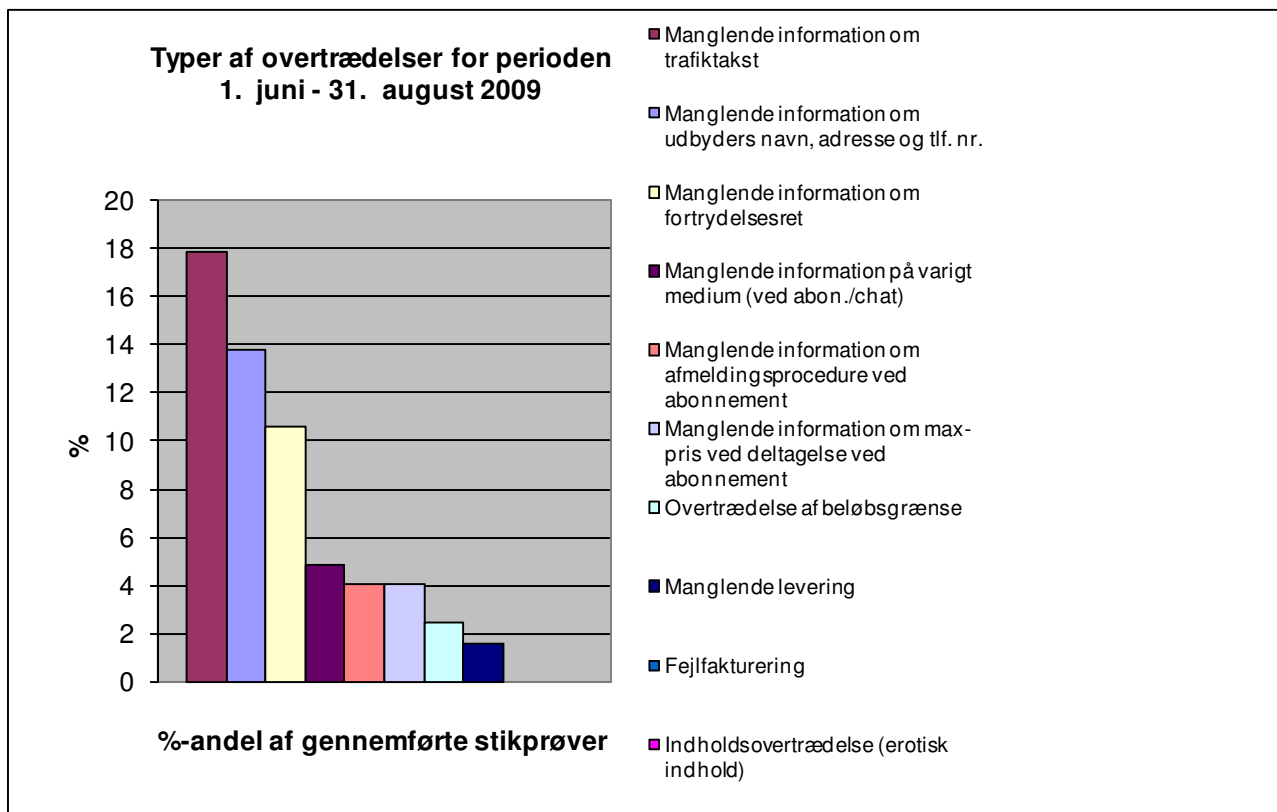


Ovenstående graf viser i starten en klar reduktion i det procentvise antal overtrædelser, som den uvildige enhed har registreret. Siden det laveste antal i 5. rapporteringsperiode (1.marts-31.maj 2008) er det procentvise antal af alle overtrædelser steget en smule for i 10. periode at stige til 40%, hvilket er klart utilfredsstillende.

Type af fundne overtrædelser



Ovennævnte skema viser den procentvise andel af de fundne typer overtrædelser gennem de sidste fire kvartaler. Heraf fremgår at de hyppigste overtrædelser gennem de sidste fire kvartaler er manglende information om udbyders navn, adresse og telefonnummer, manglende information om trafiktakst samt manglende information om fortrydelsesret.



Som det fremgår af grafen, domineres fejlstatistikken fortsat af mindre væsentlige forseelser som overtrædelse af pligten til at informere om udbyders navn, adresse og telefonnummer og overtrædelse i form af manglende information om trafiktakst. Manglende information om fortrydelsesret tegner sig desværre for en ikke uvæsentlig fejlrate i forhold til antallet af testede tjenester.

Resultat af operatørernes egne stikprøver

Udover de stikprøver, som den uvildige enhed har foretaget, har mobiloperatørerne selv testet 14 tjenester. Heraf blev der fundet 3 væsentlige overtrædelser. Disse drejede sig alle om abonnementsbaserede tjenester.

Væsentlige overtrædelser i alt

Væsentlige overtrædelser kan overordnet kategoriseres som overtrædelse af beløbsgrænserne, indholdsovertrædelser (erotisk indhold) og manglende fejlretning af en tjeneste på trods af påbud herom fra operatørerne.

På baggrund af stikprøver foretaget af hhv. den uvildige enhed og mobiloperatørerne selv er der for hele 10. rapporteringsperiode i alt fundet 12 væsentlige overtrædelser af Rammeaftalen.

Af disse drejede

9 sig om manglende information om afmeldingsprocedure ved abonnement

3 angik overtrædelse af beløbsgrænserne

Beløbsgrænser og indholdsovertrædelser er de to typer overtrædelser, der gav anledning til oprettelse af tilsynet og det er her glædeligt at konstatere, at der ikke blev konstateret overtrædelser af indholdsbegrænsingen, mens væsentlige overtrædelser samlet udgjorde 8,8% af det samlede antal testede tjenester.

I alle sager om væsentlige overtrædelser modtog indholdsudbyderen udover en bod også en advarsel (gult kort), der i gentagelsestilfælde vil medføre lukning af adgangen til at sælge tjenester i 30 dage (rødt kort). Alle tjenester er hhv. tilrettet eller lukket.

I denne periode blev der ikke givet røde kort til indholdsudbyderne. Kriteriet for at tildele en indholdsudbyder et rødt kort er to overtrædelser af samme type væsentlige overtrædelse indenfor 12 måneder.

Markedsføringsmedium

På flygtige medier er der testet 13 tjenester, som viser en stigning i antallet af fejl fra 38,5% i forrige testperiode til 62%.

På digitale medier er der testet 41 tjenester, der til gengæld viser en stigning i fejlraten fra 13,5% til 42%.

På trykte medier er der testet 69 tjenester, som viser en stigning i antallet af fejl fra 24,7% i forrige testperiode til 35%.

For alle tre medietyper gælder det, at den hyppigst forekommende overtrædelsestype er manglende information om udbyderens navn, adresse og telefonnummer.

Kommentarer fra Mobiloperatørerne:

Mobiloperatørerne finder det beklageligt, at den samlede fejtrate er steget, og mobiloperatørerne er enige om, at fejlprocenten skal bringes væsentligt ned, og der arbejdes på at forstærke sanktionssystemet, kombineret med yderligere oplysning og uddannelse af indholdsudbyderne og et forøget engagementsincitament for aggregatorerne.

Mobiloperatørerne oplever fortsat en hurtig og sikker respons fra indholdsudbyderne og aggregatorerne med henblik på at tilrette eller lukke for tjenesterne.