

## Redegørelse nr. 11

### Stikprøvekontrol af mobile indholds- og betalingstjenester

#### 1. september – 30. november 2009

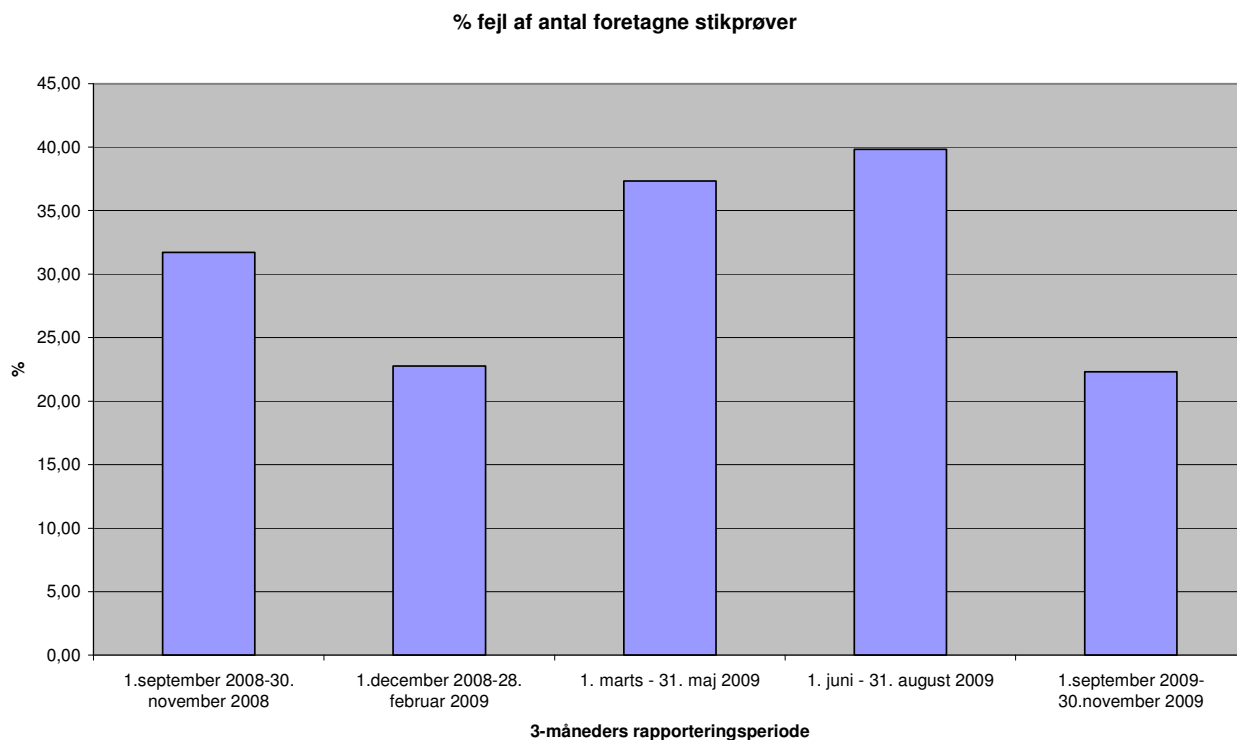
### **Baggrund**

Mobiloperatørerne "3", Telenor, Telia og TDC (herefter benævnt 'mobiloperatørerne') har i "Rammeaftale for mobile indholds- og betalingstjenester" version 4, som kan findes på Telekommunikationsindustriens hjemmeside, ([http://www.teleindu.dk/t2w\\_604.asp](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. 11, som er udarbejdet af den uvildige stikprøveenhed.

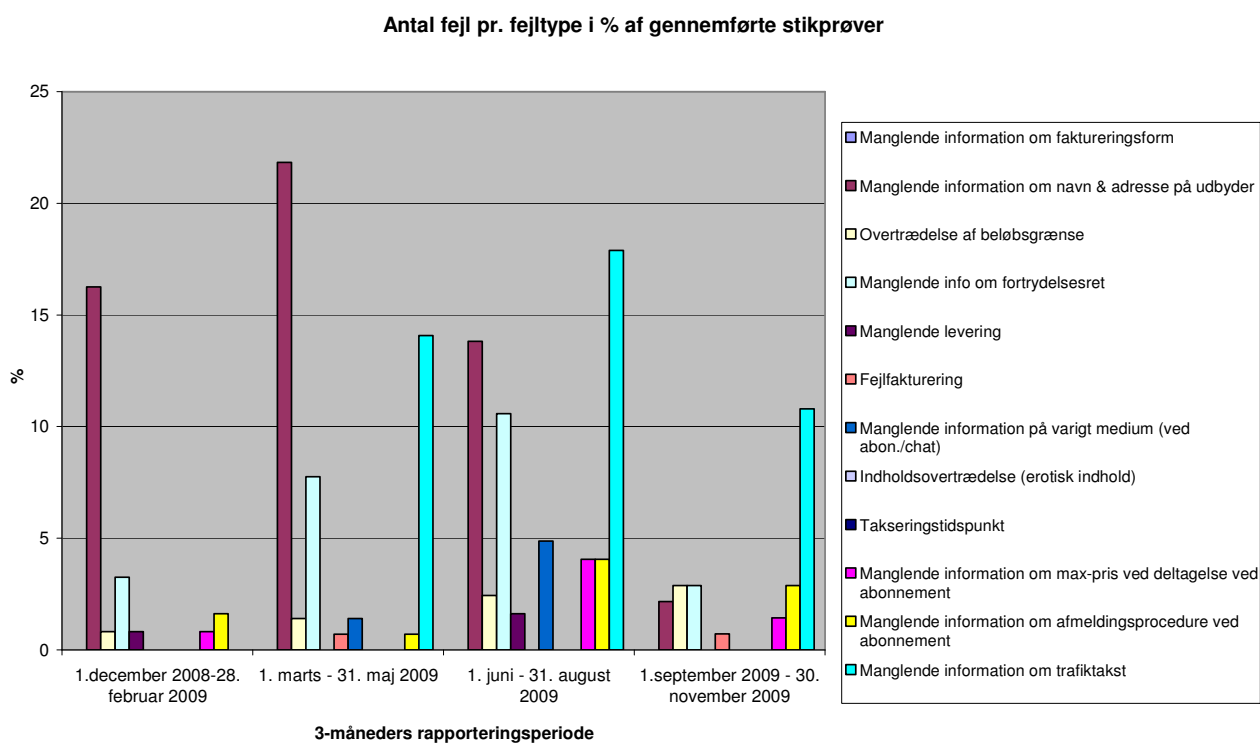
### **Resultat af stikprøverne**

Konkret har den uvildige enhed i 11. rapporteringsperiode 1. september til 30. november 2009 gennemført 139 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.



Ovenstående graf viser et fald i den procentvise del af de foretagne stikprøver til 22,3 % i den 11. rapporteringsperiode fra 1. september til 30. november 2009. Dette er et positivt fald fra 39,8 % i 10. rapporteringsperiode.

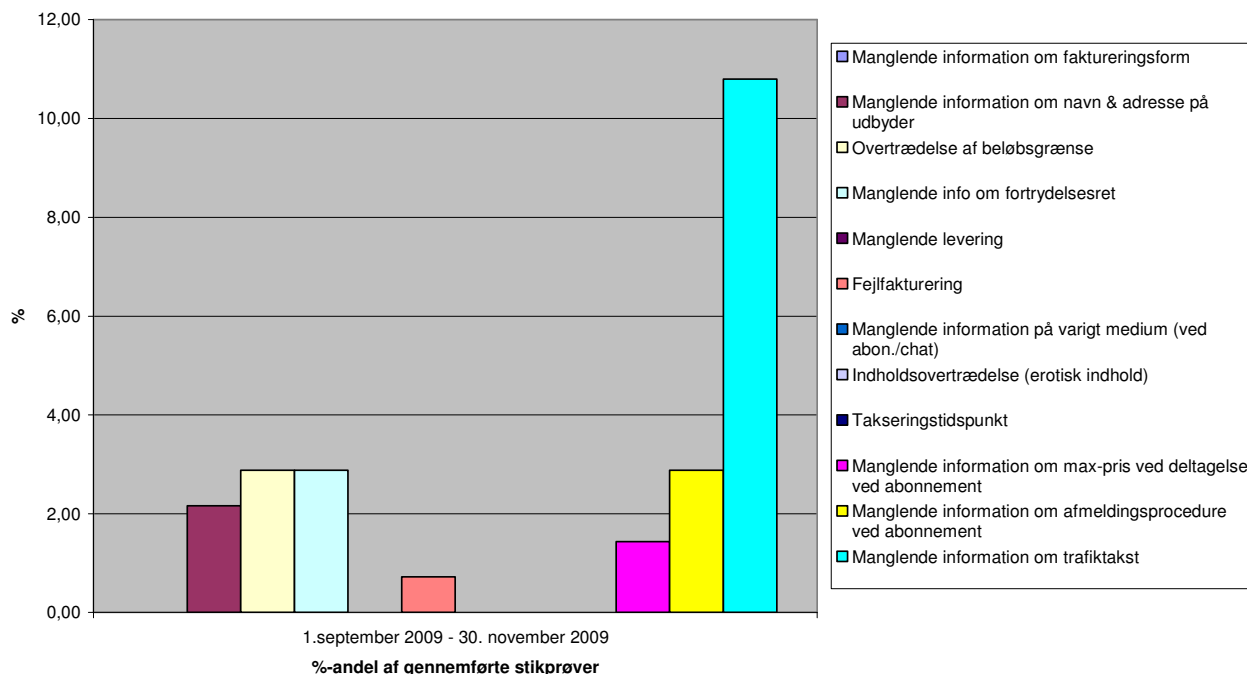
## Udvikling af type af fundne overtrædelser



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.

## Type af overtrædelser i 11. rapporteringsperiode

Typer af overtrædelser for perioden 1. september - 30. november 2009



Som det fremgår af grafen, domineres fejlstatistikken fortsat af mindre forseelser.

Ud af ovennævnte typer af overtrædelser angår 7,91 % væsentlige overtrædelser, hvorimod 15,83 % er mindre overtrædelser.

Kategorien for væsentlige overtrædelse dækker bl.a. over

- Overtrædelse af beløbsgrænse
- Manglende levering
- Fejlfakturering
- Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)
- Manglende information om max-pris ved deltagelse ved abonnement
- Manglende information om afmeldingsprocedure ved abonnement

Mindre overtrædelser kan indeholde følgende overtrædelser:

- Manglende information om faktureringsform
- Manglende information om navn & adresse på udbyder
- Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)
- Manglende info om fortrydelsesret

- Manglende information om '+ trafiktakst'

## Mindre overtrædelser

I denne periode drejer det største antal overtrædelser – nemlig 15 mindre overtrædelser - manglende information om '+ almindelig trafiktakst". Dette gjaldt primært tjenester til 0 kr. Ud af de foretagne 139 stikprøver var her tale om 56 tjenester til 0 kr. Af de 56 stikprøver af 0 kr. tjenester fejlede 15 svarende til 10,7 % af det samlede antal stikprøver.

Af de 139 foretagne stikprøver angik således

- 15 mindre overtrædelser manglende information om '+ almindelig trafiktakst' (10,79%)
- 4 mindre overtrædelser manglende information om fortrydelsesret (2,88%)
- 3 mindre overtrædelser manglende information om navn og adresse på udbyderen (2,16%)

Det er første afrapporteringsperiode, hvor antallet af manglende information om fortrydelsesret og manglende information om navn og adresse er faldet så drastisk, hvilket er en positiv udvikling.

## 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 11. rapporteringsperiode i alt fundet 11 væsentlige overtrædelser af Rammeaftalen.

Af de 139 foretagne stikprøver angik

- 4 overtrædelser manglende information om afmeldingsprocedure ved abonnement (2,8%)
- 4 overtrædelse af beløbsgrænserne (2,8%)
- 2 overtrædelse manglende information om max-pris ved detltagelse ved abonnementslignende tjenester (1,44%)
- 1 overtrædelse fejlfakturering (0,72%)

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 knap 7,91 % af det samlede antal 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 2 væsentlige overtrædelser. Disse drejede sig om enkeltstående ydelse med manglende prisinformation og en fortløbende abonnements-tjeneste, der gav adgang til et spil med pornografisk indhold. Dette indhold er nu fjernet.

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 8 tjenester, hvoraf 2 tjenester fejlede. Dette vidner om et stort fald i antallet af fejl fra 62 % i forrige testperiode til 25 %.

På digitale medier er der testet 34 tjenester, hvoraf 11 tjenester fejlede. Dette viser også et fald i fejlraten fra 42 % i forrige testperiode til 32,4 %.

På trykte medier er der testet 97 tjenester, hvoraf 18 tjenester fejlede. Her er ligeledes tale om et fald i antallet af fejl fra 35% i forrige testperiode til 18,6%.

For alle tre medietyper gælder det, at den hyppigst forekommende overtrædelsestype i denne periode er manglende information om '+ alm. Trafiktakst" modsat tidligere rapporteringsperioder, hvor overtrædelserne primært har været manglende information om udbyderens navn, adresse og telefonnummer.

## Kommentarer fra Mobiloperatørerne:

Mobiloperatørerne finder det positivt, at den samlede fejlrate er faldet markant fra 39,8 % i sidste rapporteringsperiode til 22,3 % i denne 11. rapporteringsperiode. Mobiloperatørerne er enige om, at det positive fald skal fortsætte.

Mobiloperatørerne arbejder 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.