

Rapport nr. 12

4 måneders-rapport fra Teleankenævnets Sekretariat vedr. stikprøveforetagelse af mobile indholdstjenester (1. december 2009 - 31. marts 2010)

Baggrund

Parterne bag Rammeaftalen for mobile indholds- og betalingstjenester har forpligtet sig til at have en aftale med en selvstændig, uvildig enhed, som er uafhængig af operatørernes økonomiske interesser og daglige drift, om at foretage en stikprøvevis løbende kontrol af, om de tillægstakserede tjenester, der udbydes over operatørernes net, overholder gældende lovgivning samt Rammeaftalen, jf. rammeaftalens pkt. 5.

Teleankenævnets sekretariat (herefter TA) er på baggrund af udbudsmateriale valgt af operatørerne til at varetage dette arbejde som uvildig stikprøve-instans.

Omfang

Den uvildige enhed skal undersøge en repræsentativ andel af de udbudte tjenester beregnet ud fra antallet af fejl konstateret i den sidste 6 måneders periode med udgangspunkt i 125 stikprøver pr. kvartal. Stikprøverne skal fordeles med 1/3 af nye tjenester og 2/3 af eksisterende tjenester. Med nye tjenester forstås tjenester, der ikke hidtil har været undersøgt.

Metode

Der er blevet foretaget stikprøvekontrol af et bredt udbud af forskellige tjenester.

Tjenester defineres jf. tilsagnet som en mobil indholdstjeneste, der

1. "indeholder en specifik digital tjenestetype fx en ringetone, et billede, et spil, abonnement, en donation, en informationstjenestem afgivelse af en stemme i en afstemning mv.,
2. markedsføres via et specifikt medium fx dagblade, ugeblade, magasiner, Internettet, Outdoor reklamer, SMS mv.,
3. udbydes til en specifik pris,
4. udbydes af en specifik tjenesteudbyder,
5. leveres via en specifik teknisk platform fx WAP, MMS, SMS, Internet, Streaming
6. betales via telefonregning eller taletidskort"

Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan så vha. log-in tilgå TAs stikprøve-skemaer for herefter at tage kontakt til indholdsudbyderne med anmodning om tilretning af den specifikke tjeneste samt alle lignende tjenester udbudt af samme tjenesteudbyder.

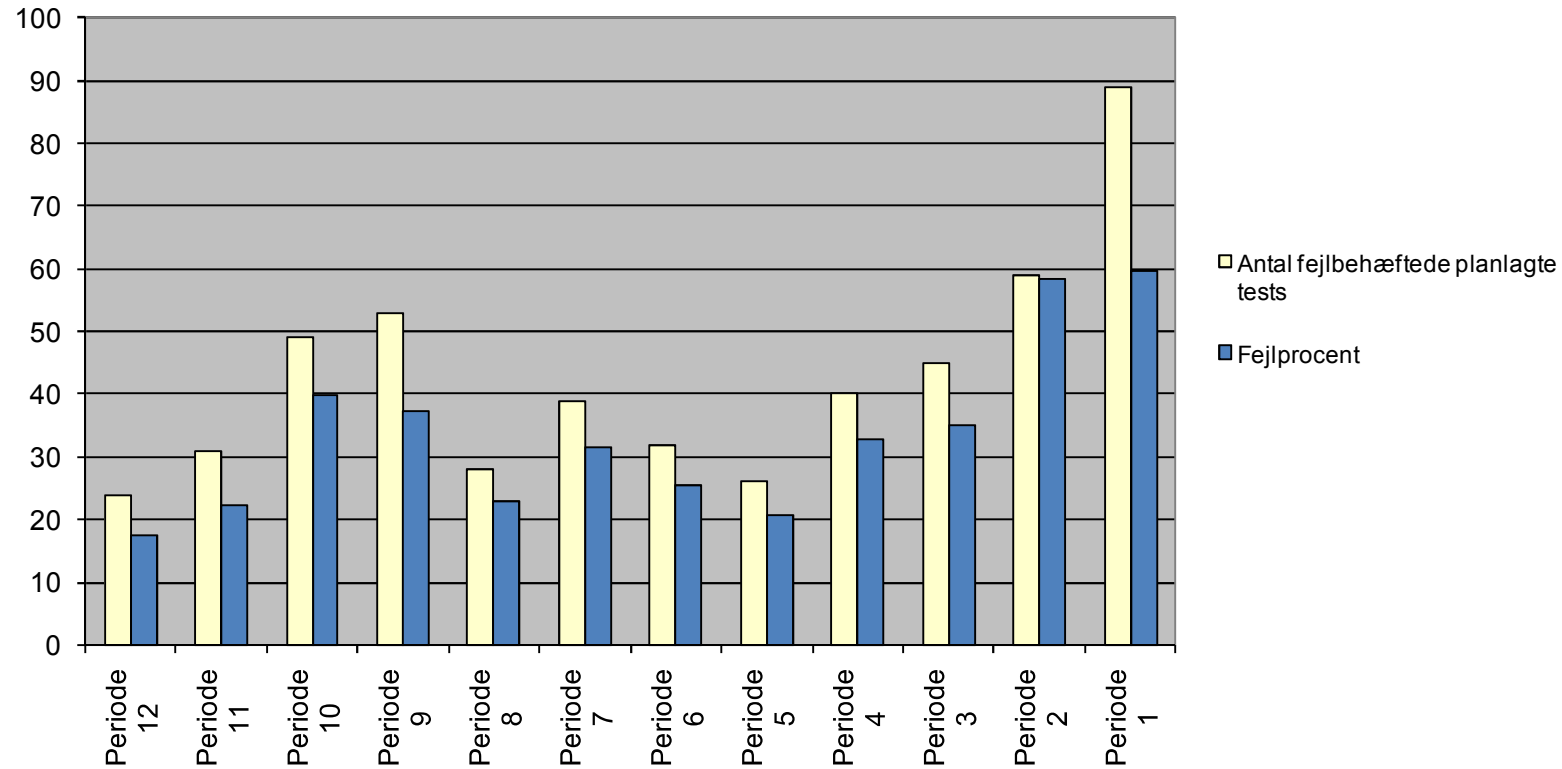
Resultat

Overordnet total:

Tidligere perioder

	Periode 12	Periode 11	Periode 10	Periode 9	Periode 8	Periode 7	Periode 6	Periode 5	Periode 4	Periode 3	Periode 2	Periode 1
Antal planlagte stikprøver hos TA	137	139	123	142	123	123	125	125	122	128	101	149
Antal fejlbehæftede planlagte tests	24	31	49	53	28	39	32	26	40	45	59	89
Antal gentests	11	21	23	34	12	26	10	15	28	48	43	73
Antal Ad hoc-tests	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Fejlprocent	17,5%	22,3%	39,8%	37,3%	22,8%	31,7%	25,6%	20,8%	32,8%	35,2%	58,4%	59,7%

Overordnet total



	I alt P12	December 2009	Januar 2010	Februar 2010	Marts 2010
Antal kontraktparter	8	3	5	5	6
Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere	82	16	33	28	28
Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren	2	0	0	2	2

Tjenestetype	I alt P12			December 2009			Januar 2010			Februar 2010			Marts 2010		
	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver
Bestilling af vare	1	1	100,0%										1	1	100,0%
Abn.lign. Konkurrence	3	2	66,7%	1	1	100,0%							2	1	50,0%
Infotjeneste ¹	40	11	27,5%	5		0,0%	12	2	16,7%	11	3	27,3%	12	6	50,0%
Køb af diverse ²	11	3	27,3%							7		0,0%	4	3	75,0%
Donation	15	4	26,7%				12	3	25,0%	2		0,0%	1	1	100,0%
Wap-link	7	1	14,3%	2	1	50,0%							5		0,0%
Konkurrence	38	2	5,3%	3		0,0%	12	1	8,3%	13		0,0%	10	1	10,0%
Abonnement	4	0	0,0%				3		0,0%				1		0,0%
Afstemning	3	0	0,0%							2		0,0%	1		0,0%
Animation	1	0	0,0%							1		0,0%			
Billede	1	0	0,0%							1		0,0%			
Fortløbende abonnement	1	0	0,0%							1		0,0%			
Køb af vare udenfor telefonen	1	0	0,0%	1		0,0%									
Mobilspil	4	0	0,0%							3		0,0%	1		0,0%
Program	1	0	0,0%				1		0,0%						
Ringetone	4	0	0,0%				1		0,0%				3		0,0%
SMS	1	0	0,0%							1		0,0%			
Streaming	1	0	0,0%							1		0,0%			
Total	137	24	17,5%	12	2	17%	41	6	15%	43	3	7%	41	13	32%

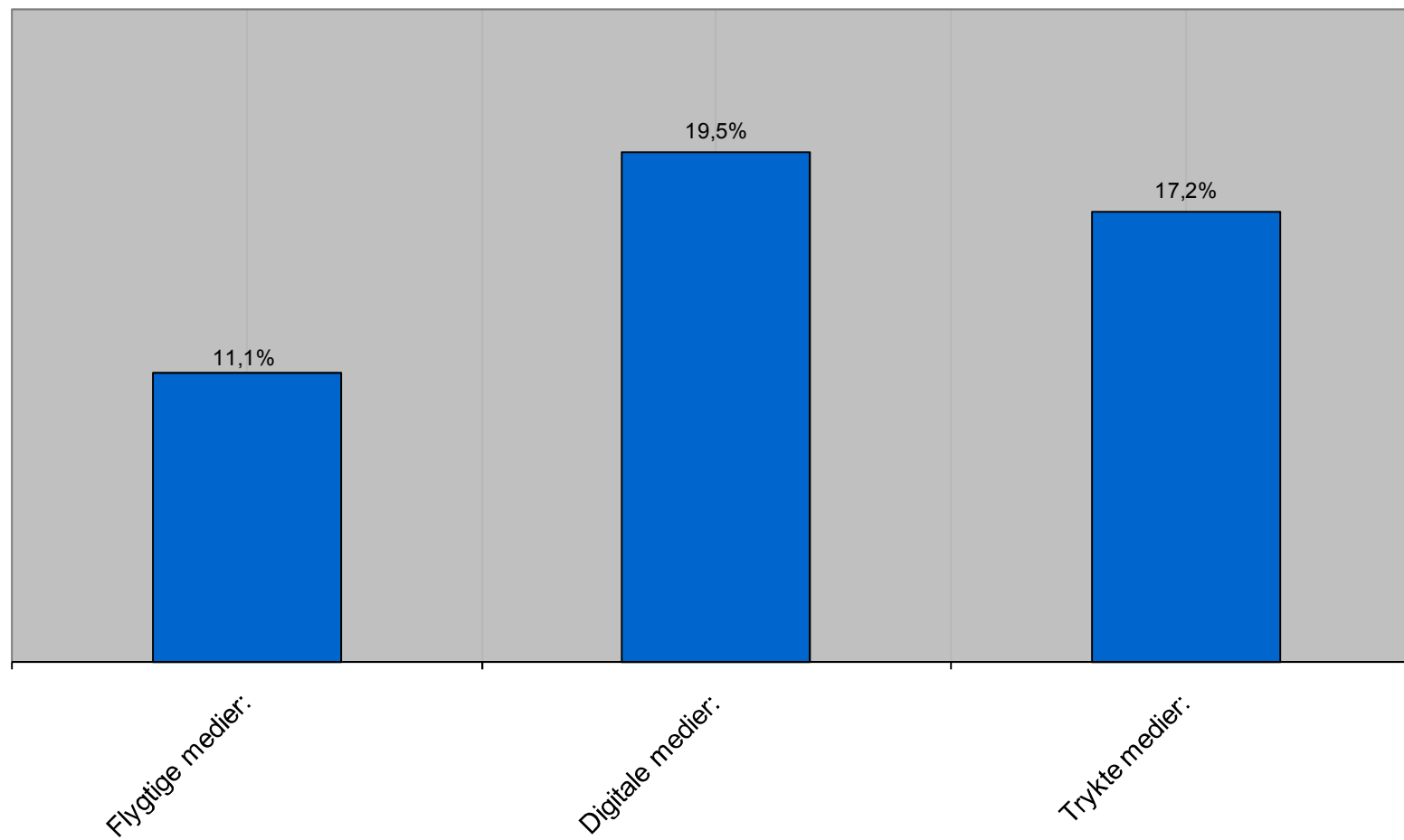
61 af de 137 gennemførte tests vedrører nultakserede tjenester. 17 af de 61 nultakserede tests fejler, hvilket giver en fejlprocent på 27,8 % blandt de nultakserede tjenester.

¹ F.eks. koncert- og trafikinfo, vejrvarsling, medlemskab, indkøbsliste, horoskop

² F.eks køb af medlemskab/adgang til hjemmeside, køb af virtuelle mønter på hjemmeside

Markedsføringsmedium	I alt P12			December 2009			Januar 2010			Februar 2010			Marts 2010		
	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver
Trykte medier:	87	15	17,2%												
Reklameomslag	3	2	66,7%	2	1	50,0%							1	1	100,0%
Tegneserie	2	1	50,0%										2	1	50,0%
Avis	41	10	24,4%	6		0,0%	11	2	18,2%	8		0,0%	16	8	50,0%
Flyer	6	1	16,7%	1		0,0%	2	1	50,0%				3		0,0%
Månedssblad	10	1	10,0%				1		0,0%	6	1	16,7%	3		0,0%
CD-cover	2	0	0,0%										2		0,0%
Emballage	1	0	0,0%							1		0,0%			
Fagblad	1	0	0,0%							1		0,0%			
Go-card	1	0	0,0%				1		0,0%						
Magasin	7	0	0,0%				4		0,0%	3		0,0%			
Outdoor	1	0	0,0%										1		0,0%
Reklameavis	6	0	0,0%				1		0,0%	4		0,0%	1		0,0%
Ugeblad	6	0	0,0%				3		0,0%	3		0,0%			
Digitale medier:	41	8	19,5%												
SMS	3	1	33,3%				2		0,0%	1	1	100,0%			
Wap-link	3	1	33,3%										3	1	33,3%
Hjemmeside	29	6	20,7%	3	1	33,3%	15	3	20,0%	5		0,0%	6	2	33,3%
E-mail	1	0	0,0%										1		0,0%
Mobilportal	5	0	0,0%							5		0,0%			
Flygtige medier:	9	1	11,1%												
TV	7	1	14,3%				1		0,0%	5	1	20,0%	1		0,0%
Radio	2	0	0,0%							1		0,0%	1		0,0%
Total	137	24	17,5%	12	2	17%	41	6	15%	43	3	7%	41	13	32%

Fejlprocent pr. markedsføringsmedium

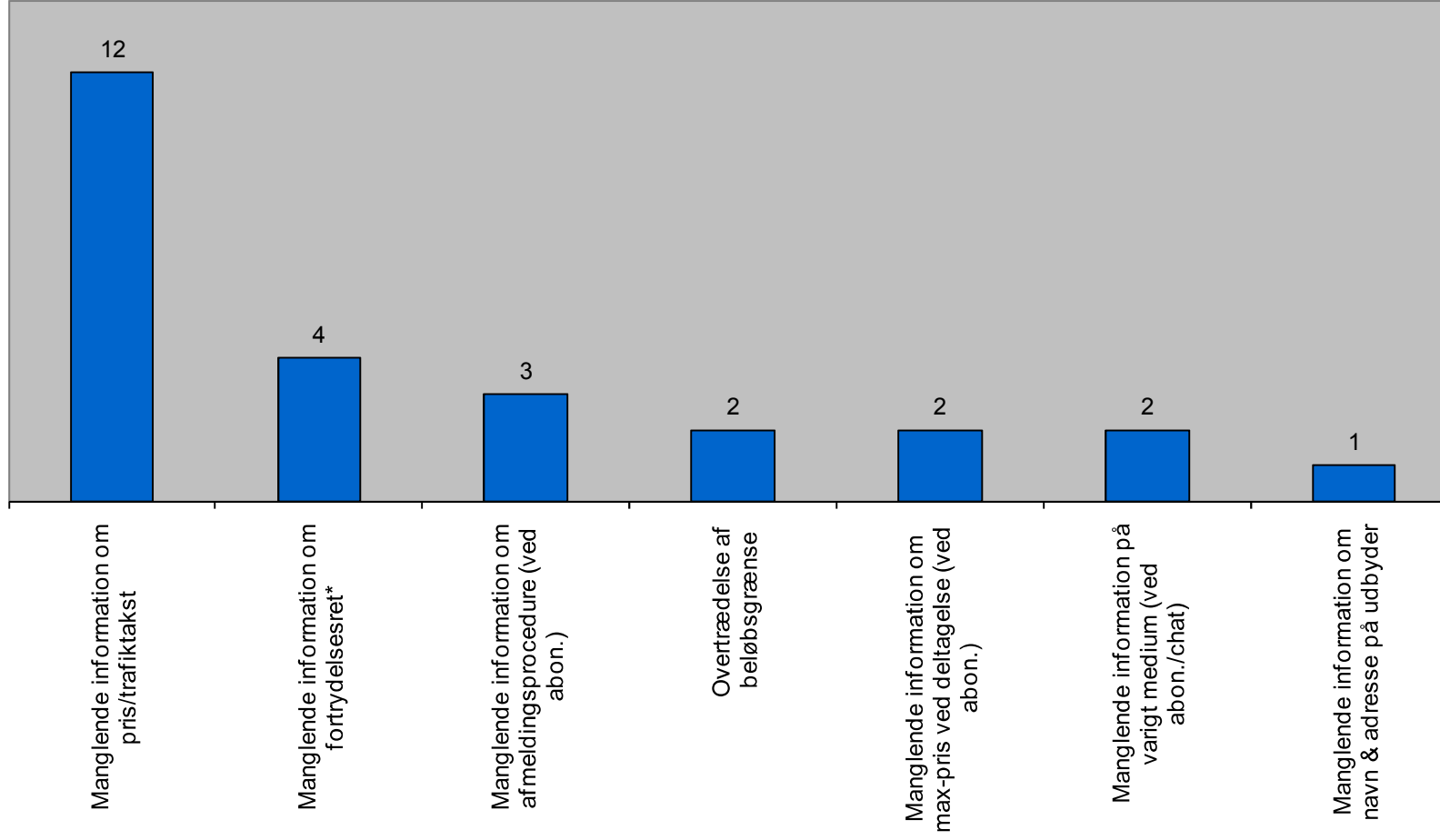


Type af fundne overtrædelser	I alt P12	December 2009	Januar 2010	Februar 2010	Marts 2010
SAMLET³					
Manglende information om pris/trafiktakst	12	2	3	1	6
Manglende information om fortrydelsesret ⁴	4	1	0	1	2
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	3	1	0	1	1
Overtrædelse af beløbsgrænse	2	0	1	0	1
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	2	1	0	1	0
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	2	1	0	1	0
Manglende information om navn & adresse på udbyder	1	0	0	0	1
Fejlfakturering	0	0	0	0	0
Manglende levering	0	0	0	0	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0	0
Total	26	6	4	5	11

³ Indeholder kun overtrædelser i planlagte test (altså ikke i gentests)

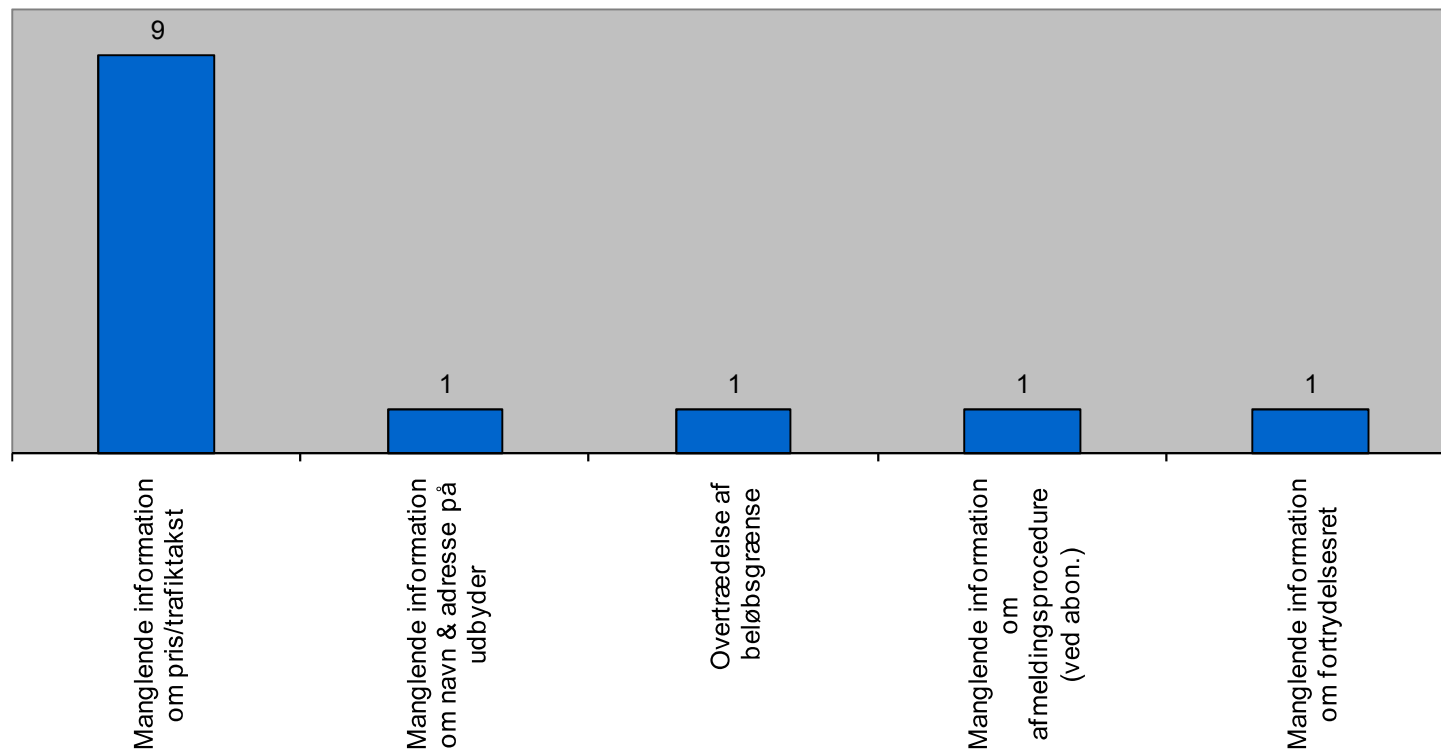
⁴ 1 af overtrædelserne vedr. fortrydelsesret omhandler ukorrekt information. F.eks. oplyses blot, at man ikke har fortrydelsesret.

Fordeling af overtrædelser



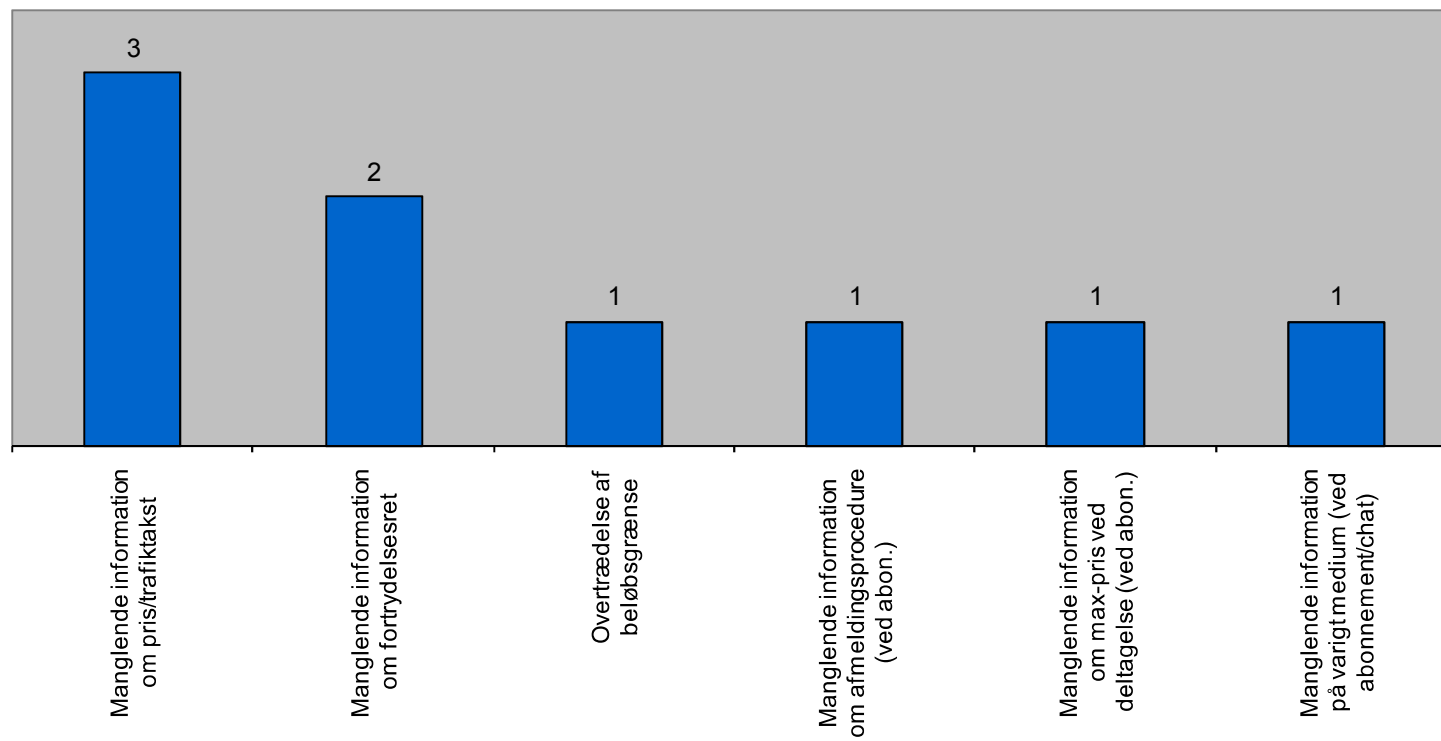
Type af fundne overtrædelser	I alt P12	December 2009	Januar 2010	Februar 2010	Marts 2010
TRYKTE MEDIER					
Manglende information om pris/trafiktakst	9	1	3	1	4
Manglende information om navn & adresse på udbyder	1	0	0	0	1
Overtrædelse af beløbsgrænse	1	0	0	0	1
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	1	0	0	0	1
Manglende information om fortrydelsesret	1	0	0	0	1
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	0	0	0	0
Fejlfakturering	0	0	0	0	0
Manglende levering	0	0	0	0	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0	0
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0	0
Total	13	1	3	1	8

Overtrædelser i trykte medier



Type af fundne overtrædelser	I alt P12	December 2009	Januar 2010	Februar 2010	Marts 2010
DIGITALE MEDIER					
Manglende information om pris/trafiktakst	3	1	0	0	2
Manglende information om fortrydelsesret	2	1	0	0	1
Overtrædelse af beløbsgrænse	1	0	1	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	1	1	0	0	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	1	1	0	0	0
Manglende information på varigt medium (ved abonnement/chat)	1	1	0	0	0
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	0	0	0
Manglende levering	0	0	0	0	0
Fejlfakturering	0	0	0	0	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0	0
Total	9	5	1	0	3

Overtrædelser i digitale medier



Type af fundne overtrædelser	I alt P12	December 2009	Januar 2010	Februar 2010	Marts 2010
FLYGTIGE MEDIER					
Manglende information om fortrydelsesret	1	0	0	1	0
Manglende information på varigt medium (ved abonnement/chat)	1	0	0	1	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	1	0	0	1	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	1	0	0	1	0
Manglende information om pris/trafiktakst	0	0	0	0	0
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	0	0	0
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	0	0	0
Fejlfakturering	0	0	0	0	0
Manglende levering	0	0	0	0	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0	0
Total	4	0	0	4	0

Overtrædelser i flygtige medier

