

## Rapport nr. 13

### *3 måneders-rapport fra Teleankenævnets Sekretariat vedr. stikprøveforetagelse af mobile indholdstjenester (1. april – 30.juni 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. 4.

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. [www.rammeaftalen.dk](http://www.rammeaftalen.dk) 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"

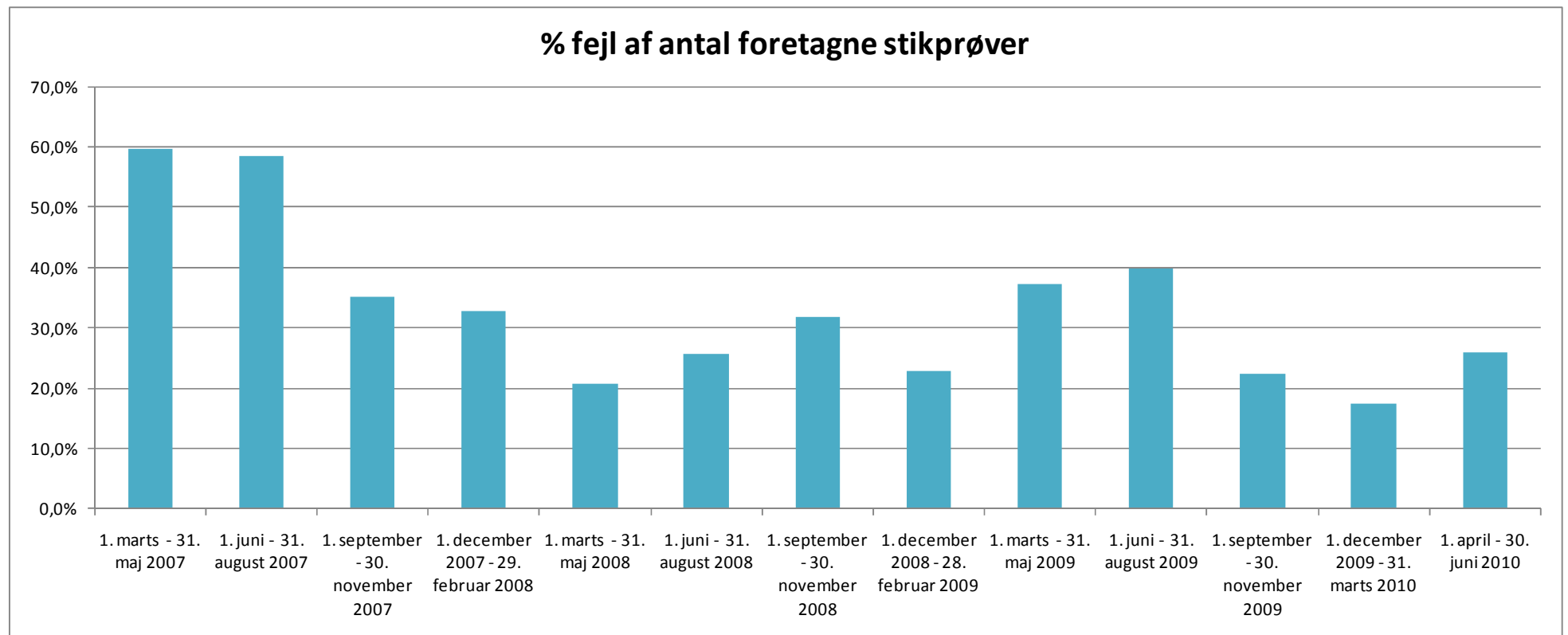
Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan så vha. log-in tilgå TAs stikprøve-skemaer for herefter at tage kontakt til indholdsudbyderne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

## Resultat

### Overordnet total:

Tidligere perioder

	1. april - 30. juni 2010	1. december 2009 - 31. marts 2010	1. september - 30. november 2009	1. juni - 31. august 2009	1. marts - 31. maj 2009	1. december 2008 - 28. februar 2009	1. september - 30. november 2008	1. juni - 31. august 2008	1. marts - 31. maj 2008	1. december 2007 - 29. februar 2008
<b>Antal planlagte stikprøver hos TA</b>	127	137	139	123	142	123	123	125	125	122
<b>Antal fejlbehæftede planlagte tests</b>	33	24	31	49	53	28	39	32	26	40
<b>Antal gentests</b>	19	11	21	23	34	12	26	10	15	28
<b>Antal Ad hoc-tests</b>	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
<b>Fejlprocent</b>	26,0%	17,5%	22,3%	39,8%	37,3%	22,8%	31,7%	25,6%	20,8%	32,8%



	1. april - 30. juni 2010	1. december 2009 - 31. marts 2010	1. september - 30. november 2009	1. juni - 31. august 2009	1. marts - 31. maj 2009	1. december 2008 - 28. februar 2009	1. september - 30. november 2008	1. juni - 31. august 2008	1. marts - 31. maj 2008	1. december 2007 - 29. februar 2008
<b>Antal kontraktparter</b>	5	8	6	6	5	5	5	5	5	4
<b>Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere</b>	88	82	90	92	84	73	72	66	64	71
<b>Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren</b>	2	2	2	0	5	6	0	3	4	0

Tjenestetype	1. april - 30. juni 2010			1. december 2009 - 31. marts 2010			1. september - 30. november 2009			1. juni - 31. august 2009		
	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	2	2	100,0%	1	1	100,0%						
Køb af diverse <sup>1</sup>	5	2	40,0%	11	3	27,3%	6	1	16,7%	7	5	71,4%
Infotjeneste <sup>2</sup>	42	12	28,6%	40	11	27,5%	33	14	42,4%	26	11	42,3%
Donation	13	4	30,8%	15	4	26,7%	13	5	38,5%	8	4	50,0%
Konkurrence	46	13	28,3%	38	2	5,3%	59	7	11,9%	48	13	27,1%
Wap-link	2	0	0,0%	7	1	14,3%	4	1	25,0%	5	2	40,0%
Indmeldelse/tilmelding	2	0	0,0%									
SMS/debatindlæg	1	0	0,0%	1	0	0,0%	2	0	0,0%	1	0	0,0%
Ringetone	1	0	0,0%	4	0	0,0%	5	1	20,0%	5	2	40,0%
Mobilspil	3	0	0,0%	4	0	0,0%						
Køb af vare udenfor telefonen	2	0	0,0%	1	0	0,0%				1	0	0,0%
Afstemning	4	0	0,0%	3	0	0,0%	4	1	25,0%	1	0	0,0%
Abonnement	1	0	0,0%	4	0	0,0%	5	1	20,0%	4	3	75,0%
Abn.lign. Konkurrence	3	0	0,0%	3	2	66,7%	1	0	0,0%	5	4	80,0%
Wallpaper										1	1	100,0%
Video							1	0	0,0%	4	0	0,0%
Streaming				1	0	0,0%						
Program				1	0	0,0%						
Fortløbende abonnement				1	0	0,0%	2	0	0,0%	3	2	66,7%
Donation/konkurrence							2	0	0,0%			
Billede				1	0	0,0%	1	0	0,0%	3	2	66,7%
Auktion										1	0	0,0%
Animation				1	0	0,0%						
Afstemning/konkurrence							1	0	0,0%			
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>33</b>	<b>26,0%</b>	<b>137</b>	<b>24</b>	<b>17,5%</b>	<b>139</b>	<b>31</b>	<b>22,3%</b>	<b>123</b>	<b>49</b>	<b>39,8%</b>

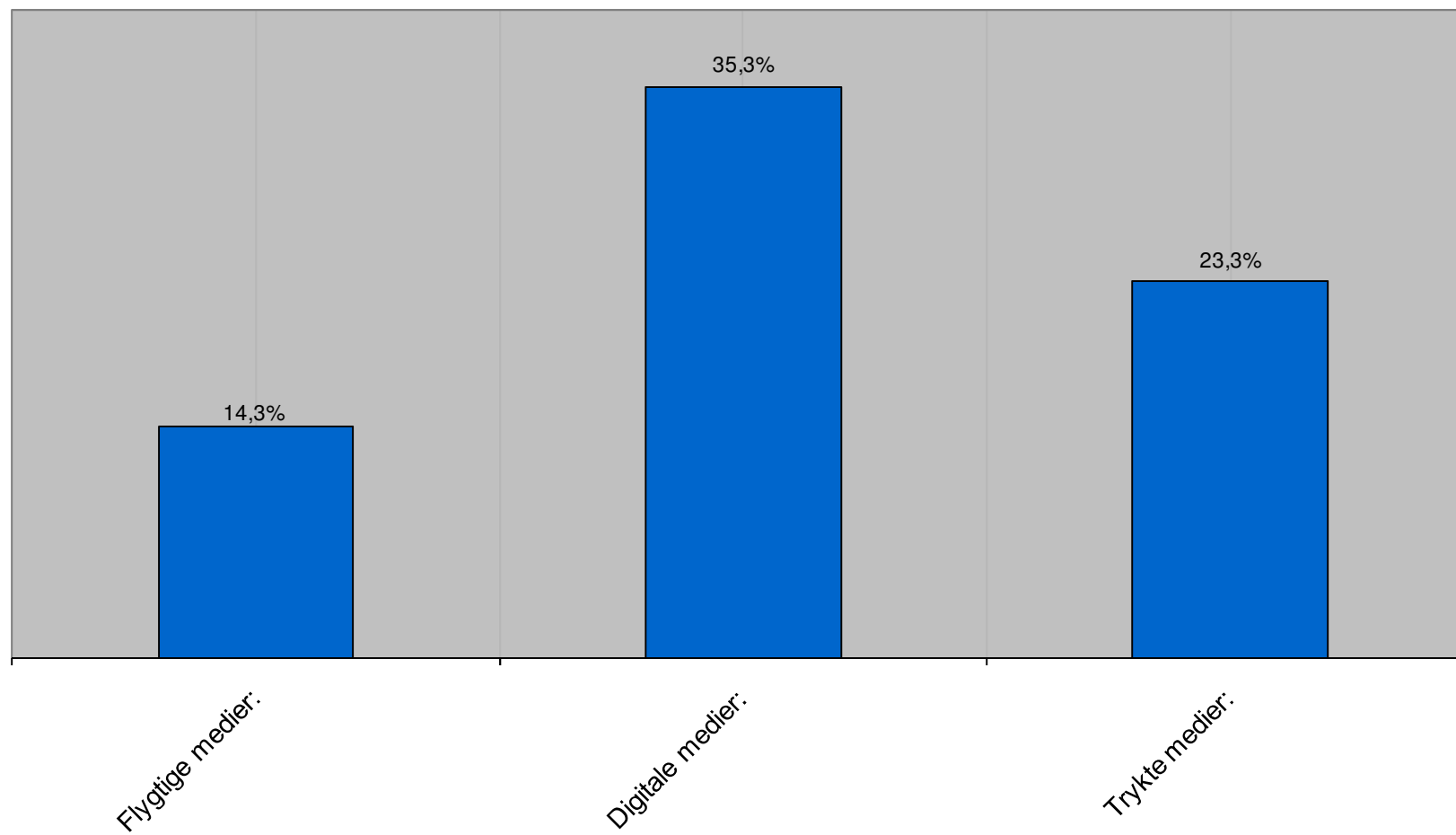
67 af de 127 gennemførte tests vedrører nultakserede tjenester. 17 af de 67 nultakserede tests fejler, hvilket giver en fejlprocent på 25,4 % blandt de nultakserede tjenester.

<sup>1</sup> F.eks. koncert- og trafikinfo, vejrvarsling, medlemskab, indkøbsliste, horoskop.

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

Markedsføringsmedium	1. april - 30. juni 2010			1. december 2009 - 31. marts 2010			1. september - 30. november 2009			1. juni - 31. august 2009		
	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver
<b>Trykte medier:</b>	<b>86</b>	<b>20</b>	<b>23,3%</b>	<b>87</b>	<b>15</b>	<b>17,2%</b>	<b>97</b>	<b>18</b>	<b>18,6%</b>	<b>69</b>	<b>24</b>	<b>34,8%</b>
Magasin	10	4	40,0%	7	0	0,0%	26	5	19,2%	13	2	15,4%
Månedssblad	14	4	28,6%	10	1	10,0%	7	0	0,0%	4	0	0,0%
Avis	34	9	26,5%	41	10	24,4%	31	6	19,4%	30	15	50,0%
Reklameavis	8	2	25,0%	6	0	0,0%	11	2	18,2%	6	1	16,7%
Ugeblad	12	1	8,3%	6	0	0,0%	7	1	14,3%	2	0	0,0%
Reklameomslag	1	0	0,0%	3	2	66,7%	1	0	0,0%			
Flyer	3	0	0,0%	6	1	16,7%	5	0	0,0%	3	0	0,0%
Emballage	1	0	0,0%	1	0	0,0%				3	2	66,7%
Blad	1	0	0,0%				5	2	40,0%	5	2	40,0%
Go-card	1	0	0,0%	1	0	0,0%				1	1	100,0%
Outdoor	1	0	0,0%	1	0	0,0%	2	0	0,0%	1	0	0,0%
Tegneserie				2	1	50,0%						
Katalog							1	1	100,0%			
Brev												
CD-cover				2	0	0,0%						
Billet										1	1	100,0%
Fagblad				1	0	0,0%						
Telefonbog							1	1	100,0%			
<b>Digitale medier:</b>	<b>34</b>	<b>12</b>	<b>35,3%</b>	<b>41</b>	<b>8</b>	<b>19,5%</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>32,4%</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>41,5%</b>
SMS	5	4	80,0%	3	1	33,3%	2	2	100,0%	1	1	100,0%
Hjemmeside	26	8	30,8%	29	6	20,7%	29	9	31,0%	35	14	40,0%
Wap-link	1	0	0,0%	3	1	33,3%				4	1	25,0%
E-mail	1	0	0,0%	1	0	0,0%	1	0	0,0%	1	1	100,0%
Mobilportal	1	0	0,0%	5	0	0,0%	2	0	0,0%			
<b>Flygtige medier:</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>14,3%</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>11,1%</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>25,0%</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>61,5%</b>
Radio	1	1	100,0%	2	0	0,0%				1	1	100,0%
TV	6	0	0,0%	7	1	14,3%	8	2	25,0%	11	7	63,6%
Biograf-reklame										1	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>33</b>	<b>26,0%</b>	<b>137</b>	<b>24</b>	<b>17,5%</b>	<b>139</b>	<b>31</b>	<b>22,3%</b>	<b>123</b>	<b>49</b>	<b>39,8%</b>

Fejlprocent pr. markedsføringsmedium

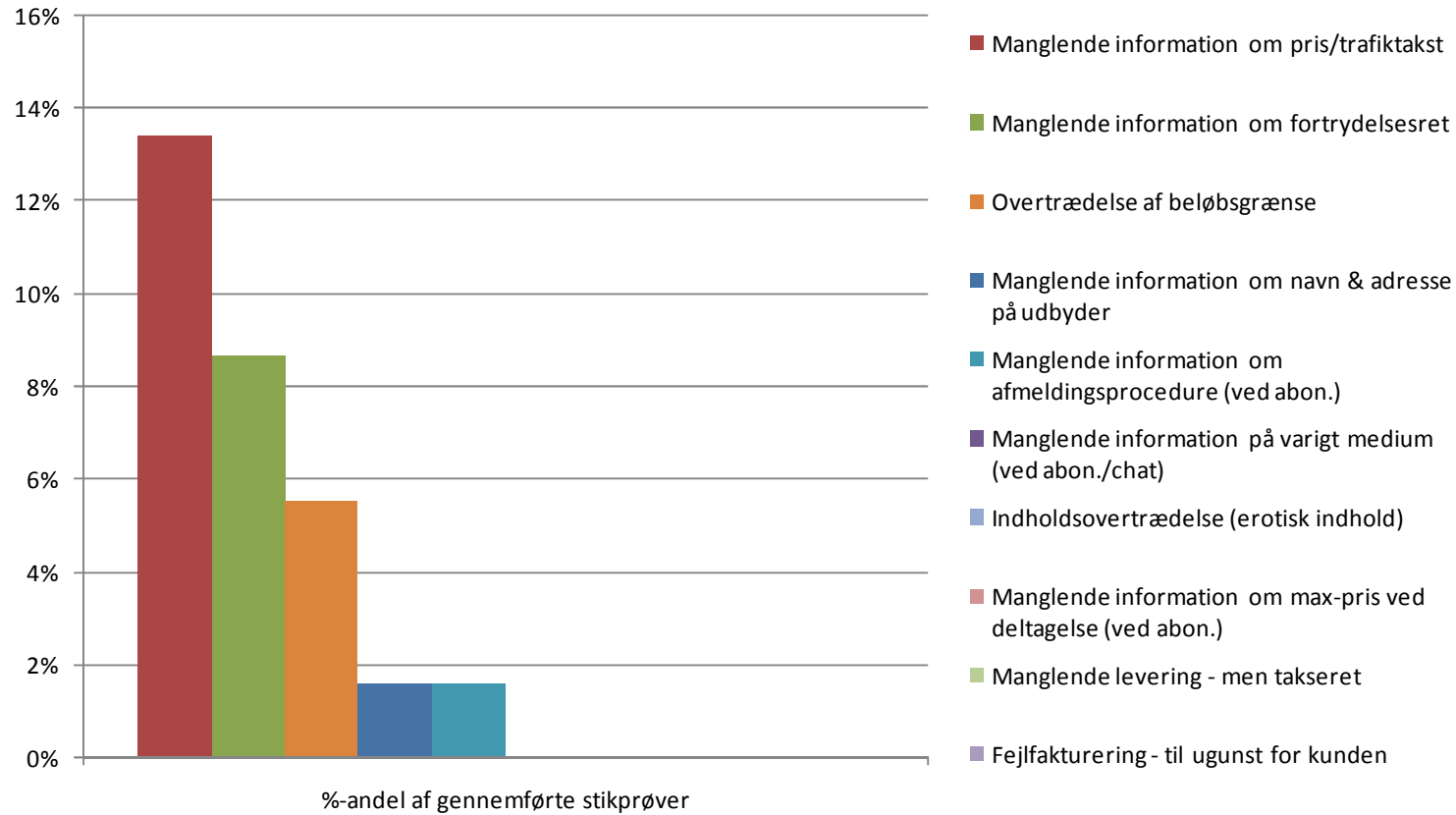


Type af fundne overtrædelser	1. april - 30. juni 2010	1. december 2009 - 31. marts 2010	1. september - 30. november 2009	1. juni - 31. august 2009	1. marts - 31. maj 2009
<b>SAMLET<sup>3</sup></b>					
Manglende information om navn & adresse på udbyder	2	1	3	17	31
Manglende information om pris/trafiktakst	17	12	15	22	20
Manglende information om fortrydelsesret <sup>4</sup>	11	4	4	13	11
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	2	0	6	2
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	2	3	4	5	1
<b>Sum</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>63</b>	<b>65</b>
Overtrædelse af beløbsgrænse	7	2	4	3	2
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	2	2	5	0
Manglende levering - men takseret	0	0	0	2	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	0	0	1	0	1
<b>Sum</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>26</b>	<b>33</b>	<b>73</b>	<b>68</b>

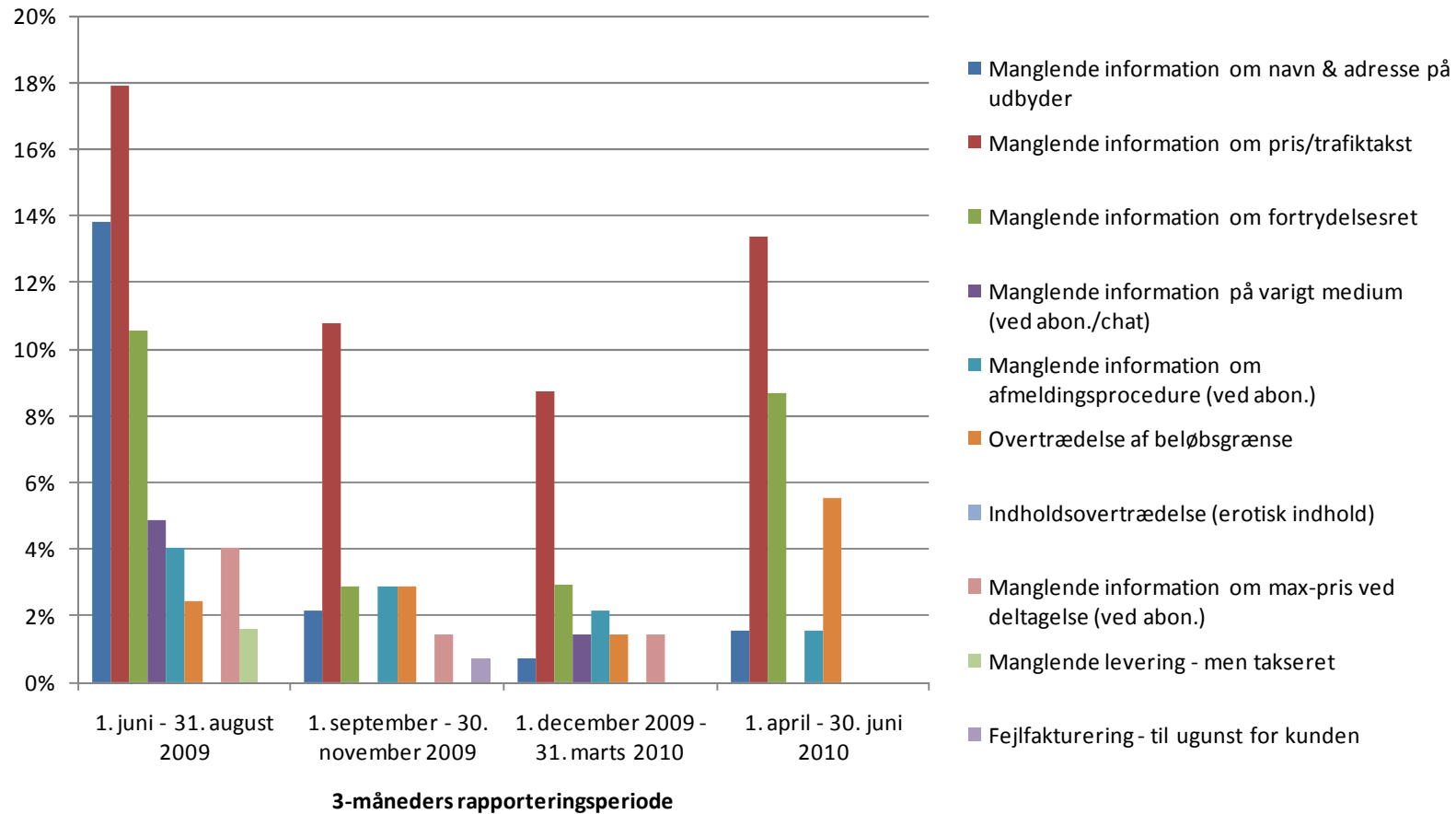
<sup>3</sup> Indeholder kun overtrædelser i planlagte test (altså ikke gentests)

<sup>4</sup> 4 af overtrædelserne vedr. fortrydelsesret omhandler ukorrekt eller mangelfuld information. F.eks. oplyses blot, at man ikke har fortrydelsesret

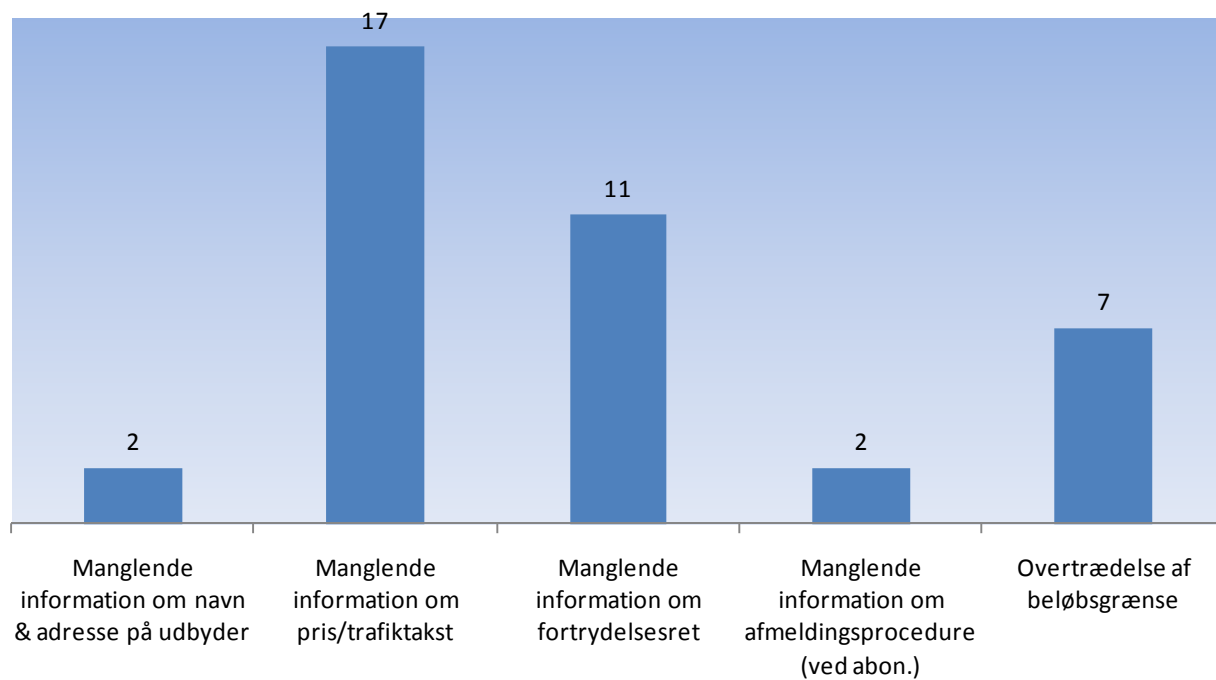
## Typer af overtrædelser for perioden 1. april - 30. juni 2010



## Antal fejl pr. fejltypen i % af gennemførte stikprøver

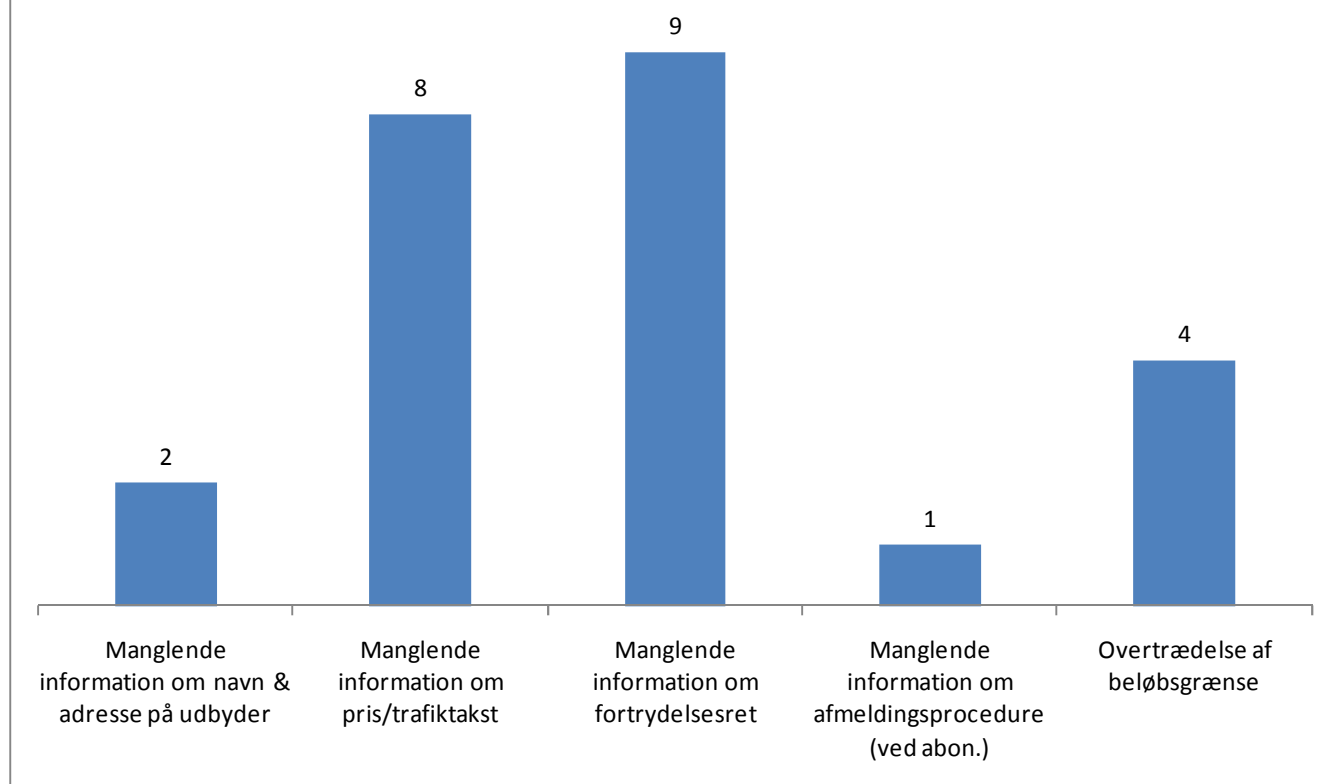


## Fordeling af overtrædelser



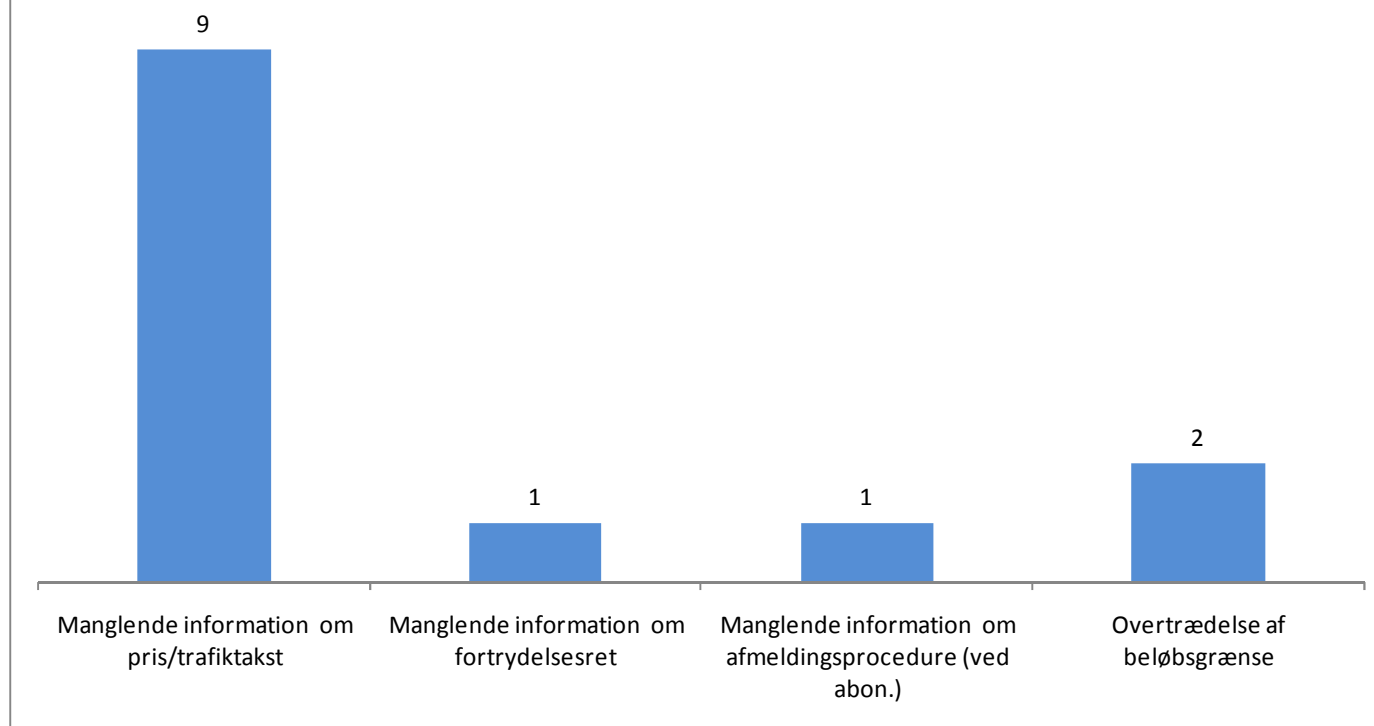
Type af fundne overtrædelser	1. april - 30. juni 2010	1. december 2009 - 31. marts 2010	1. september - 30. november 2009	1. juni - 31. august 2009	1. marts - 31. maj 2009
<b>TRYKTE MEDIER</b>					
Manglende information om navn & adresse på udbyder	2	1	2	12	23
Manglende information om pris/trafiktakst	8	9	11	14	10
Manglende information om fortrydelsesret	9	1	1	4	2
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	1	1	2	1	0
<b>Sum</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>35</b>
Overtrædelse af beløbsgrænse	4	1	2	1	2
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	0	1	1	0
Manglende levering - men takseret	0	0	0	0	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	0	0	1	0	0
<b>Sum</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>37</b>

## Overtrædelser i trykte medier



Type af fundne overtrædelser	1. april - 30. juni 2010	1. december 2009 - 31. marts 2010	1. september - 30. november 2009	1. juni - 31. august 2009	1. marts - 31. maj 2009
<b>DIGITALE MEDIER</b>					
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	1	3	3
Manglende information om pris/trafiktakst	9	3	3	7	7
Manglende information om fortrydelsesret	1	2	2	5	5
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	1	0	2	1
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	1	1	2	1	1
<b>Sum</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>17</b>
Overtrædelse af beløbsgrænse	2	1	2	2	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	1	1	1	0
Manglende levering - men takseret	0	0	0	2	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	0	0	0	0	1
<b>Sum</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>18</b>

## Overtrædelser i digitale medier



Type af fundne overtrædelser	1. april - 30. juni 2010	1. december 2009 - 31. marts 2010	1. september - 30. november 2009	1. juni - 31. august 2009	1. marts - 31. maj 2009
<b>FLYGTIGE MEDIER</b>					
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	0	2	5
Manglende information om pris/trafiktakst	0	0	1	1	3
Manglende information om fortrydelsesret	1	1	1	4	4
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	1	0	4	1
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	1	0	3	0
<b>Sum</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>13</b>
Overtrædelse af beløbsgrænse	1	0	0	0	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	1	0	3	0
Manglende levering - men takseret	0	0	0	0	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	0	0	0	0	0
<b>Sum</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>13</b>

