

Rapport nr. 15

3 måneders-rapport fra Teleankenævnets Sekretariat vedr. stikprøveforetagelse af mobile indholdstjenester (1. oktober – 31. december 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 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"

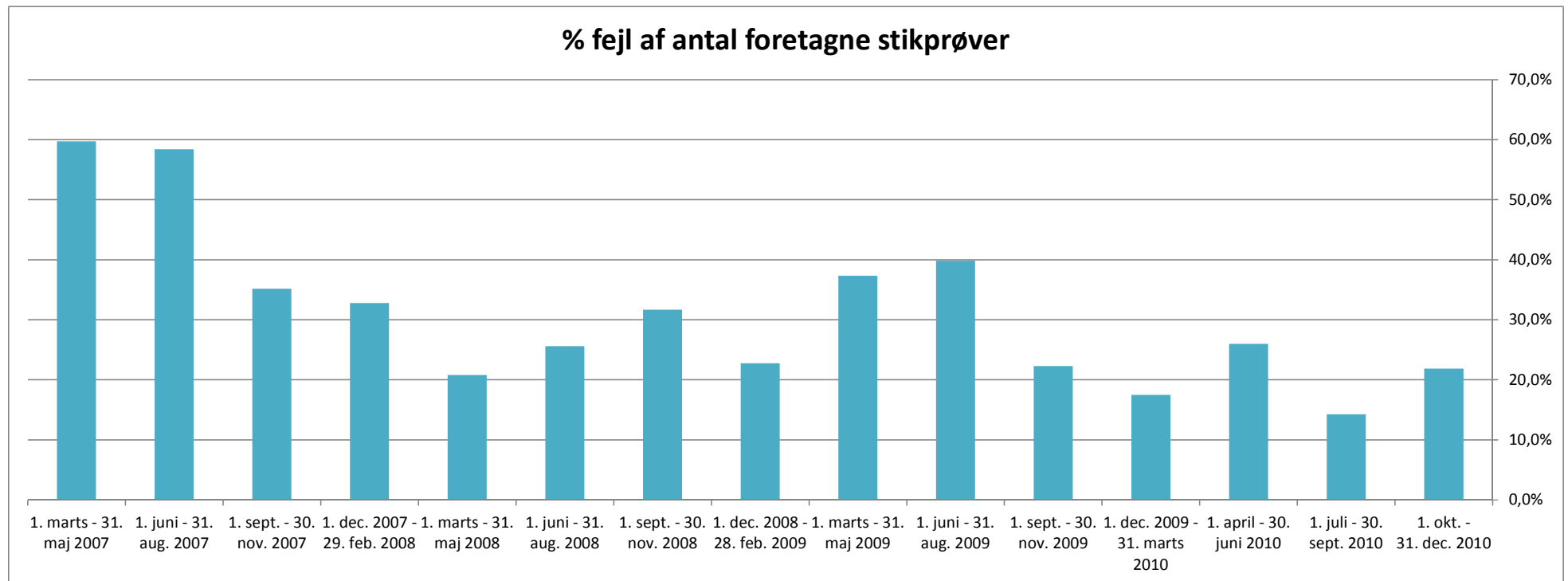
Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan så vha. log-in tilgå TAs stikprøve-skemaer for herefter at tage kontakt til indholdsudbyderne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

Resultat

Overordnet total:

Tidligere perioder

	1. okt. - 31. dec. 2010	1. juli - 30. sept. 2010	1. april - 30. juni 2010	1. dec. 2009 - 31. marts 2010	1. sept. - 30. nov. 2009	1. juni - 31. aug. 2009	1. marts - 31. maj 2009	1. dec. 2008 - 28. feb. 2009	1. sept. - 30. nov. 2008	1. juni - 31. aug. 2008
Antal planlagte stikprøver hos TA	128	119	127	137	139	123	142	123	123	125
Antal fejlbehæftede planlagte tests	28	17	33	24	31	49	53	28	39	32
Antal gentests	15	4	19	11	21	23	34	12	26	10
Antal Ad hoc-tests	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Fejlprocent	21,9%	14,3%	26,0%	17,5%	22,3%	39,8%	37,3%	22,8%	31,7%	25,6%



	1. okt. - 31. dec. 2010	1. juli - 30. sept. 2010	1. april - 30. juni 2010	1. dec. 2009 - 31. marts 2010	1. sept. - 30. nov. 2009	1. juni - 31. aug. 2009	1. marts - 31. maj 2009	1. dec. 2008 - 28. feb. 2009	1. sept. - 30. nov. 2008	1. juni - 31. aug- 2008
Antal kontraktparter	4	6	5	8	6	6	5	5	5	5
Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere	81	90	88	82	90	92	84	73	72	66
Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren	4	0	2	2	2	0	5	6	0	3

Tjenestetype	1. oktober - 31. december 2010			1. juli - 30. september 2010			1. april - 30. juni 2010			1. december 2009 - 31. 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
Køb af vare udenfor telefonen	2	2	100,0%				2	0	0,0%	1	0	0,0%
Ringetone	2	1	50,0%	3	1	33,3%	1	0	0,0%	4	0	0,0%
Infotjeneste ¹	26	10	38,5%	39	10	25,6%	42	12	28,6%	40	11	27,5%
Køb af diverse ²	4	1	25,0%	4	1	25,0%	5	2	40,0%	11	3	27,3%
Donation	20	4	20,0%	3	0	0,0%	13	4	30,8%	15	4	26,7%
Konkurrence	71	10	14,1%	48	2	4,2%	46	13	28,3%	38	2	5,3%
SMS/debatindlæg	1	0	0,0%	4	1	25,0%	1	0	0,0%	1	0	0,0%
Indmeldelse/tilmelding	1	0	0,0%				2	0	0,0%			
Abn.lign. Konkurrence	1	0	0,0%				3	0	0,0%	3	2	66,7%
Mobilspil				2	1	50,0%	3	0	0,0%	4	0	0,0%
Abonnement				6	1	16,7%	1	0	0,0%	4	0	0,0%
Bestilling af vare				3	0	0,0%	2	2	100,0%	1	1	100,0%
Afstemning				1	0	0,0%	4	0	0,0%	3	0	0,0%
Video				2	0	0,0%						
Underskriftsindsamling				1	0	0,0%						
Donation/konkurrence				2	0	0,0%						
Billede				1	0	0,0%				1	0	0,0%
Wap-link							2	0	0,0%	7	1	14,3%
Streaming										1	0	0,0%
Program										1	0	0,0%
Fortløbende abonnement										1	0	0,0%
Animation										1	0	0,0%
Total	128	28	21,9%	119	17	14,3%	127	33	26,0%	137	24	17,5%

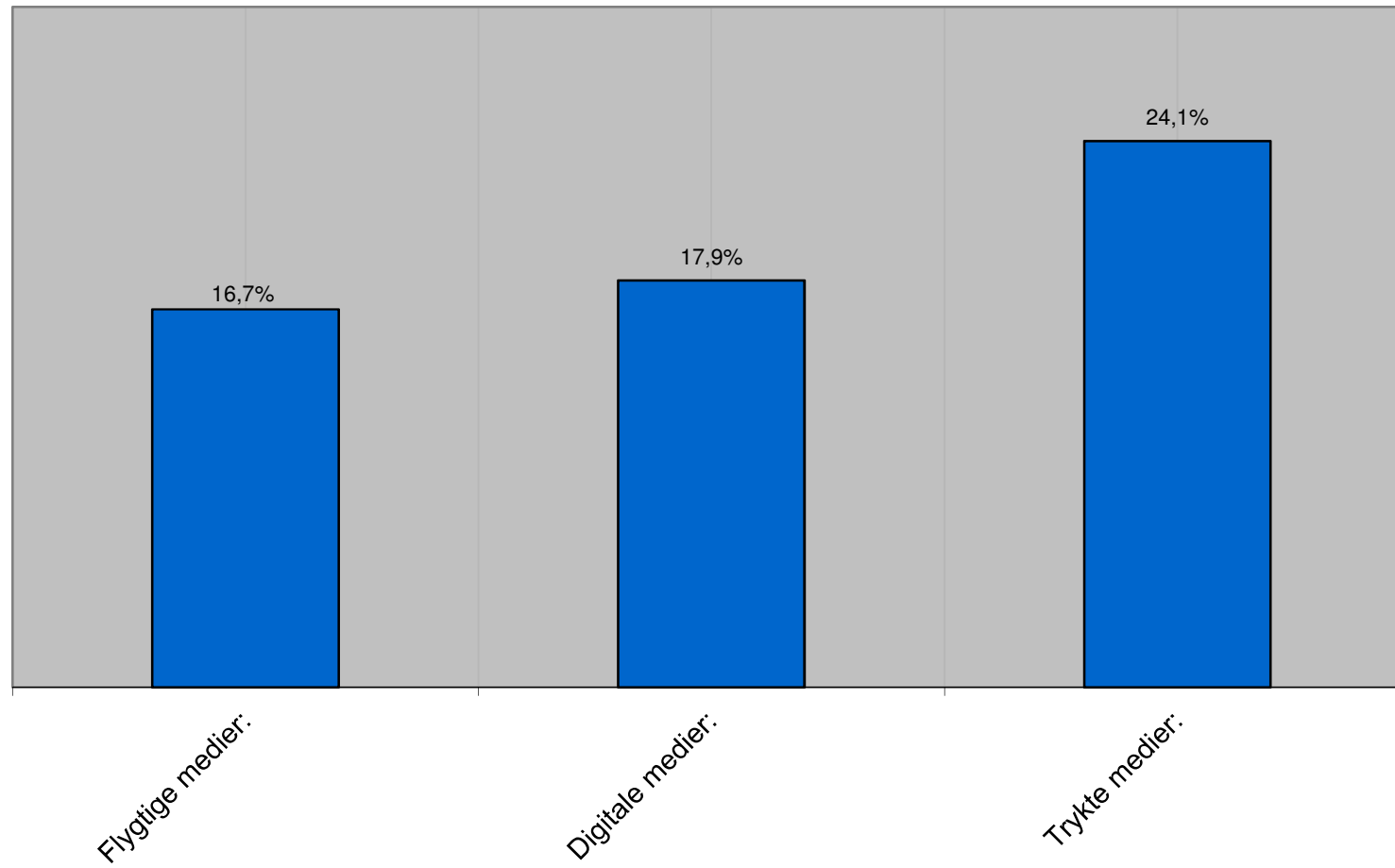
37 af de 128 gennemførte tests vedrører nultakserede tjenester. 7 af de 37 nultakserede tests fejler, hvilket giver en fejlprocent på 18,9 % blandt de nultakserede tjenester.

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	1. oktober – 31. december 2010			1. juli - 30. september 2010			1. april - 30. juni 2010			1. december 2009 - 31. 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
Trykte medier:	83	20	24,1%	73	8	11,0%	86	20	23,3%	87	15	17,2%
Reklameomslag	1	1	100,0%	1	0	0,0%	1	0	0,0%	3	2	66,7%
Avis	37	10	27,0%	20	3	15,0%	34	9	26,5%	41	10	24,4%
Outdoor	8	2	25,0%	7	3	42,9%	1	0	0,0%	1	0	0,0%
Blad	36	7	19,4%	38	2	5,3%	1	0	0,0%			
Flyer/brochure	1	0	0,0%	4	0	0,0%	3	0	0,0%	6	1	16,7%
Magasin				1	0	0,0%	10	4	40,0%	7	0	0,0%
Reklameavis				1	0	0,0%	8	2	25,0%	6	0	0,0%
Bog				1	0	0,0%						
Månedssblad							14	4	28,6%	10	1	10,0%
Ugeblad							12	1	8,3%	6	0	0,0%
Emballage							1	0	0,0%	1	0	0,0%
Go-card							1	0	0,0%	1	0	0,0%
Tegneserie										2	1	50,0%
CD-cover										2	0	0,0%
Fagblad										1	0	0,0%
Digitale medier:	39	7	17,9%	43	8	18,6%	34	12	35,3%	41	8	19,5%
Hjemmeside	39	7	17,9%	43	8	18,6%	26	8	30,8%	29	6	20,7%
SMS							5	4	80,0%	3	1	33,3%
Wap-link							1	0	0,0%	3	1	33,3%
E-mail							1	0	0,0%	1	0	0,0%
Mobilportal							1	0	0,0%	5	0	0,0%
Flygtige medier:	6	1	16,7%	3	1	33,3%	7	1	14,3%	9	1	11,1%
TV	5	1	20,0%	2	0	0,0%	6	0	0,0%	7	1	14,3%
Radio	1	0	0,0%	1	1	100,0%	1	1	100,0%	2	0	0,0%
Total	128	28	21,9%	119	17	14,3%	127	33	26,0%	137	24	17,5%

Fejlprocent pr. markedsføringsmedium

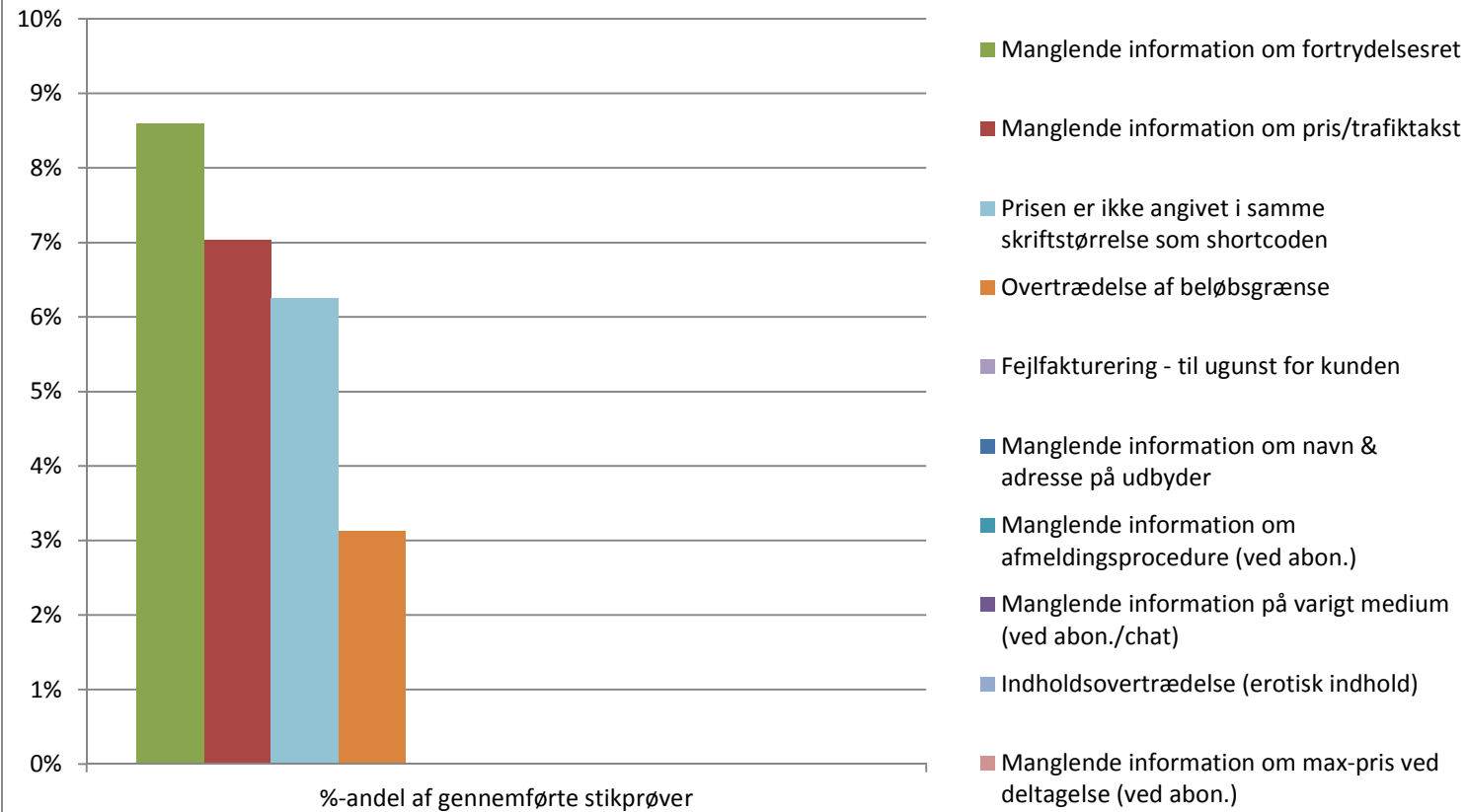


Type af fundne overtrædelser	1. oktober - 31. december 2010	1. juli - 30. september 2010	1. april - 30. juni 2010	1. december 2009 - 31. marts 2010
SAMLET³				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	2	1
Manglende information om pris/trafiktakst	9	12	17	12
Manglende information om fortrydelsesret ⁴	11	4	11	4
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	2
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcuten	8	2	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	2	3
Sum	28	18	32	22
Overtrædelse af beløbsgrænse	4	0	7	2
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	0	0	2
Manglende levering - men takseret	0	0	0	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	0	1	0	0
Sum	4	1	7	4
Total	32	19	39	26

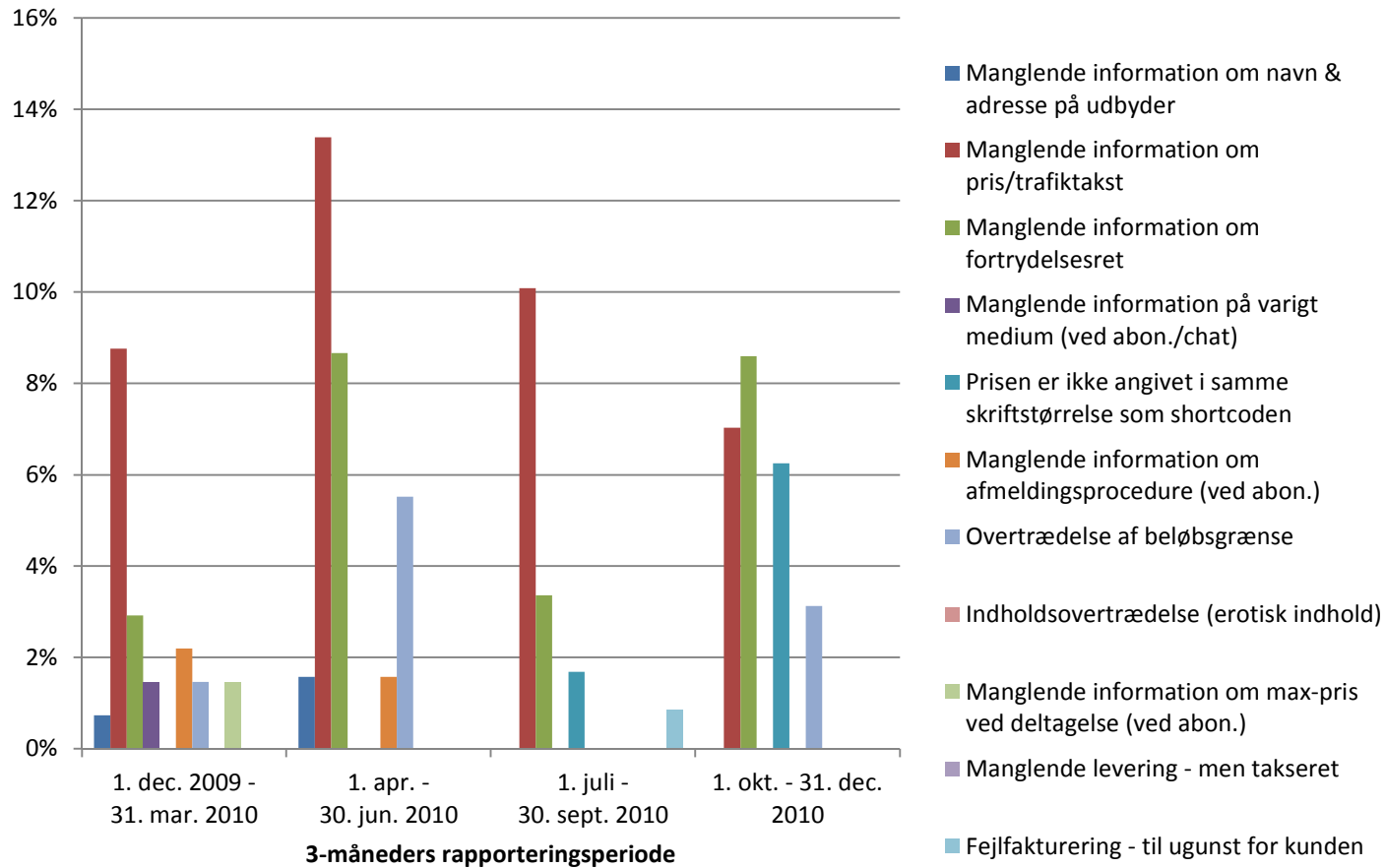
³ Indeholder kun overtrædelser i planlagte test (altså ikke gentests)

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

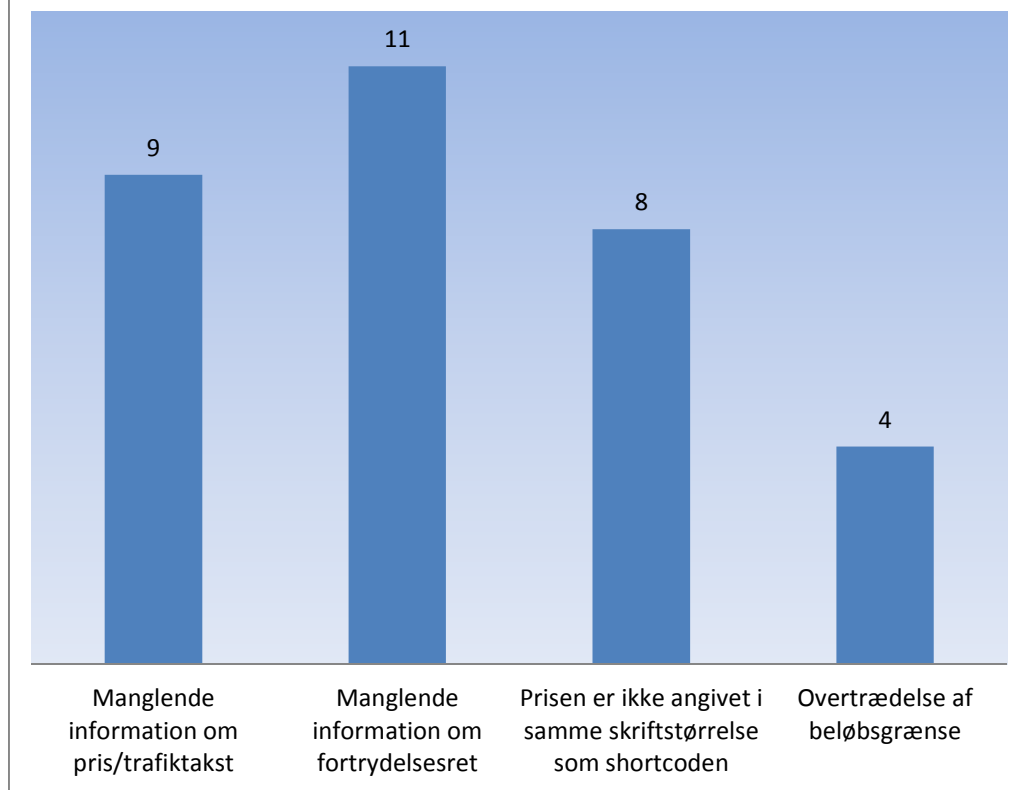
Typen af overtrædelser for perioden 1. oktober - 31. december 2010



Antal fejl pr. fejltypen i % af gennemførte stikprøver

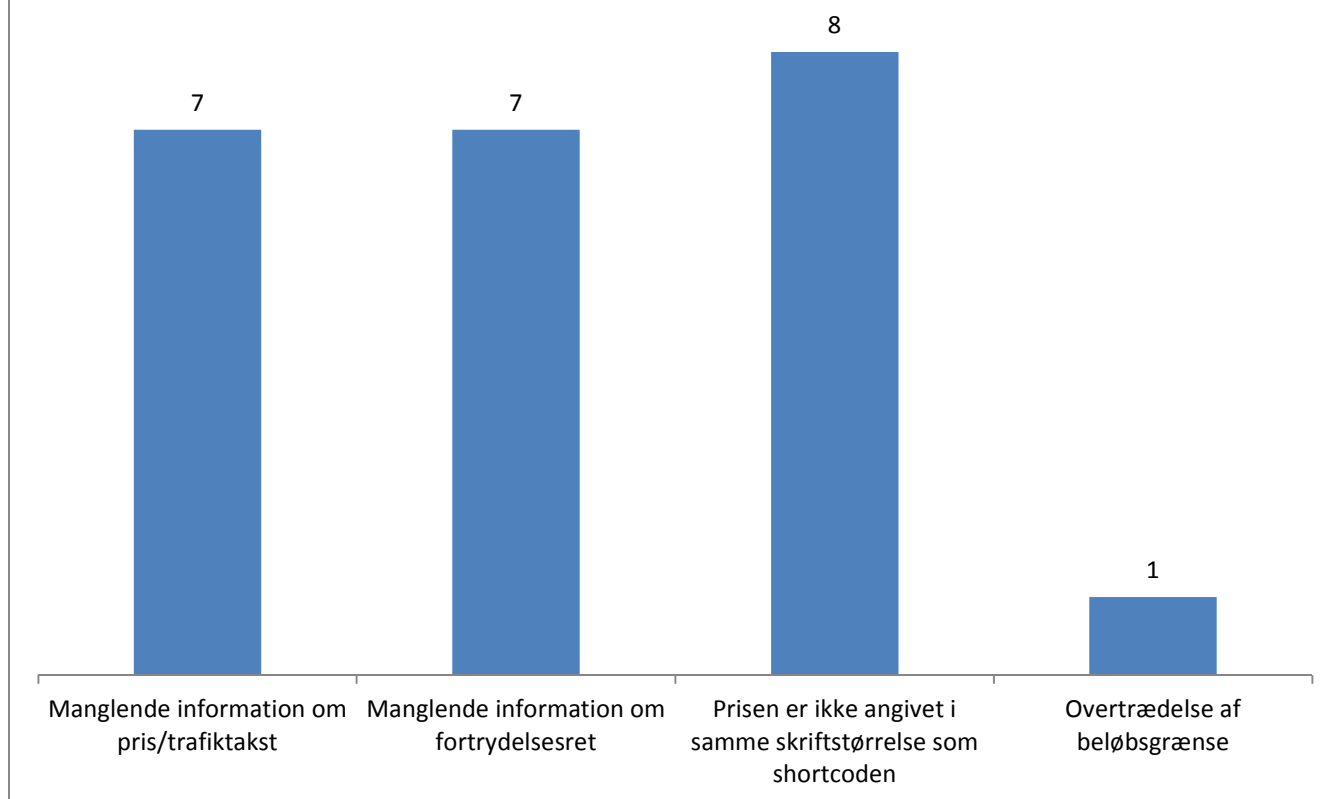


Fordeling af overtrædelser



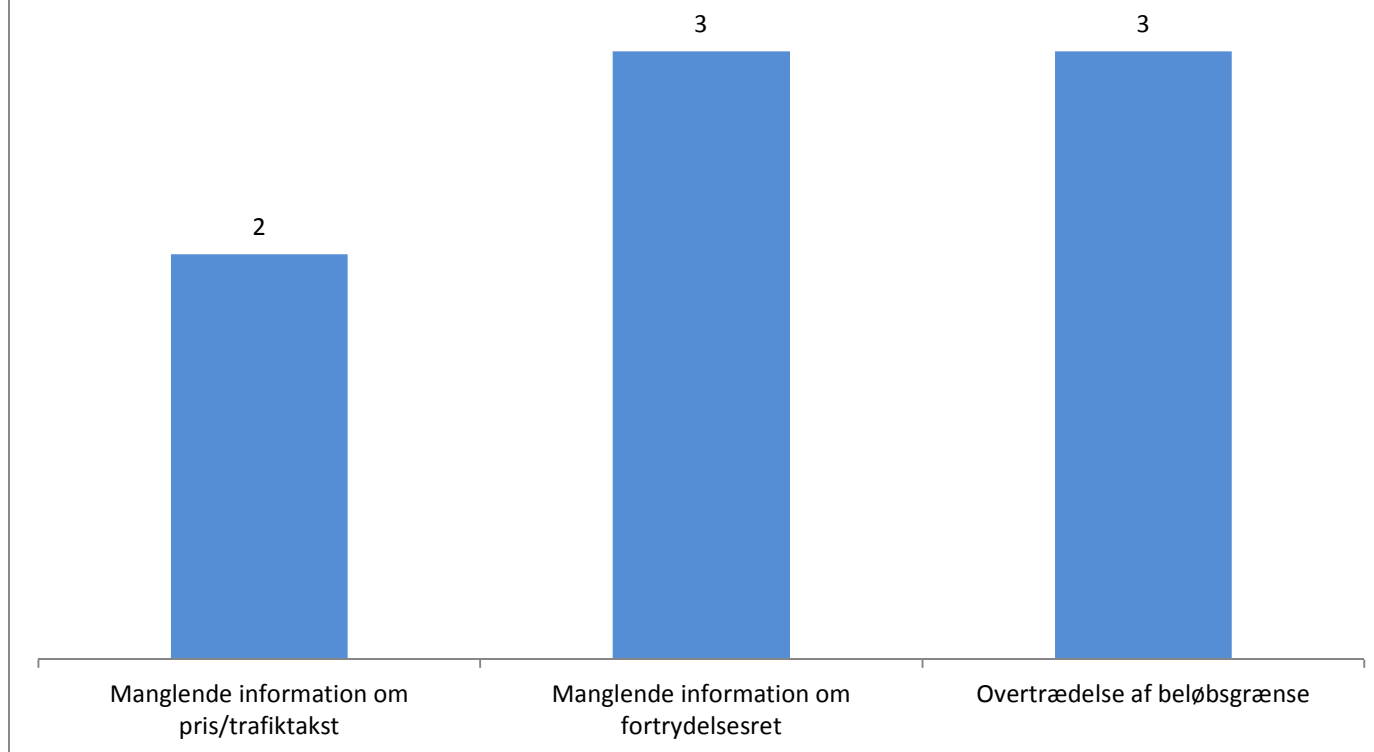
Type af fundne overtrædelser	1. okt. - 31. dec. 2010	1. juli - 30. sept. 2010	1. april - 30. juni 2010	1. dec. 2009 - 31. marts 2010
TRYKTE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	2	1
Manglende information om pris/trafiktakst	7	5	8	9
Manglende information om fortrydelsesret	7	1	9	1
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	8	2	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	1	1
Sum	22	8	20	12
Overtrædelse af beløbsgrænse	1	0	4	1
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	0	0	0
Manglende levering - men takseret	0	0	0	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	0	0	0	0
Sum	1	0	4	1
Total	23	8	24	13

Overtrædelser i trykte medier



Type af fundne overtrædelser	1. okt. - 31. dec. 2010	1. juli - 30. sept. 2010	1. april - 30. juni 2010	1. dec. 2009 - 31. marts 2010
DIGITALE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	0	0
Manglende information om pris/trafiktakst	2	6	9	3
Manglende information om fortrydelsesret	3	3	1	2
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	1
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	0	0	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	1	1
Sum	5	9	11	7
Overtrædelse af beløbsgrænse	3	0	2	1
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	0	0	1
Manglende levering - men takseret	0	0	0	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	0	1	0	0
Sum	3	1	2	2
Total	8	10	13	9

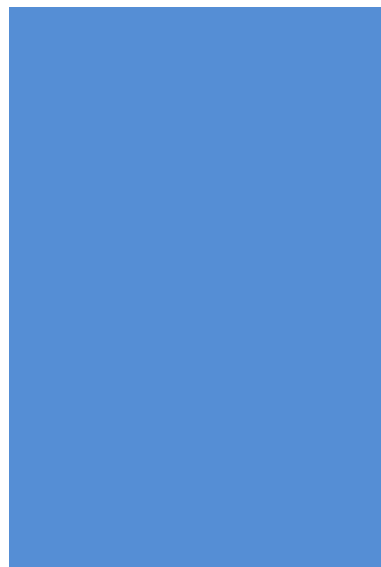
Overtrædelser i digitale medier



Type af fundne overtrædelser	1. okt. - 31. dec. 2010	1. juli - 30. sept. 2010	1. april - 30. juni 2010	1. dec. 2009 - 31. marts 2010
FLYGTIGE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	0	0
Manglende information om pris/trafiktakst	0	1	0	0
Manglende information om fortrydelsesret	1	0	1	1
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	1
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	0	0	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	0	1
Sum	1	1	1	3
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	1	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	0	0	1
Manglende levering - men takseret	0	0	0	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	0	0	0	0
Sum	0	0	1	1
Total	1	1	2	4

Overtrædelser i flygtige medier

1



Manglende information om fortrydelsesret