

Rapport nr. 16

3 måneders-rapport fra Teleankenævnets Sekretariat vedr. stikprøveforetagelse af mobile indholdstjenester (1. januar – 31. marts 2011)

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"

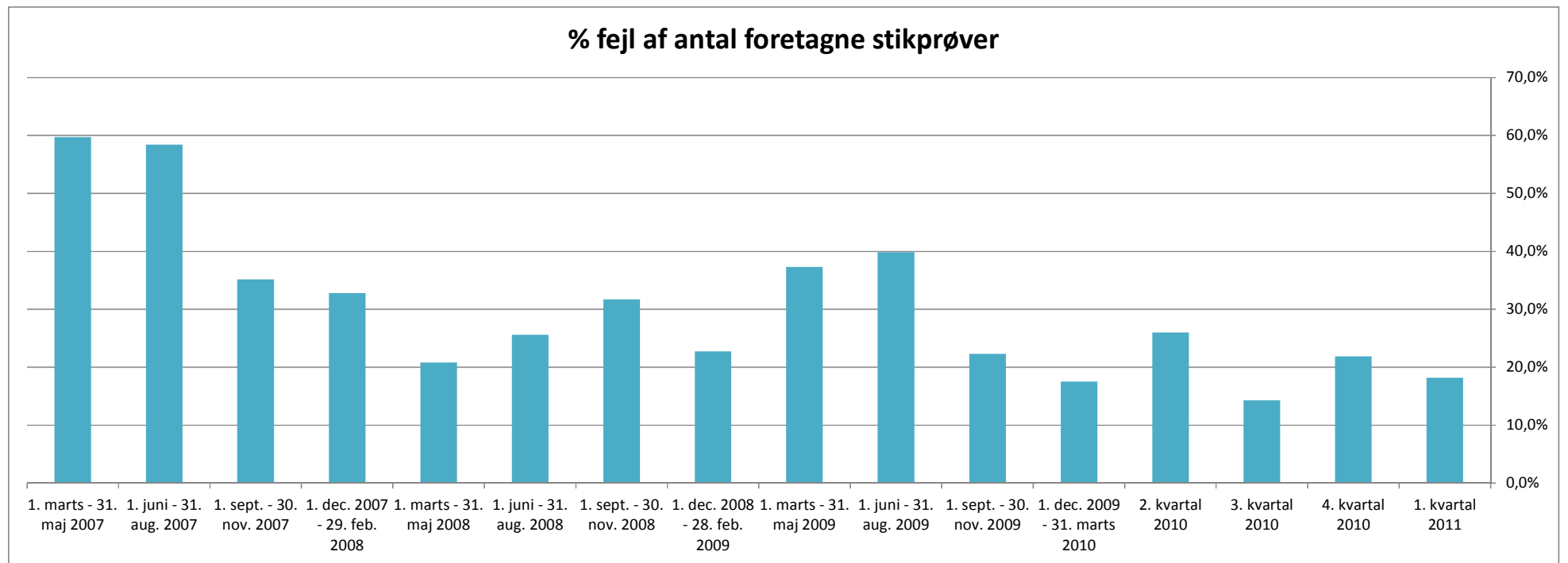
Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan så vha. log-in tilgå TAs stikprøve-skemaer for herefter at tage kontakt til indholdsudbyderne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

Resultat

Overordnet total:

Tidligere perioder

	1. kvartal 2011	4. kvartal 2010	3. kvartal 2010	2. kvartal 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
Antal planlagte stikprøver hos TA	121	128	119	127	137	139	123	142	123	123
Antal fejlbehæftede planlagte tests	22	28	17	33	24	31	49	53	28	39
Antal gentests	10	15	4	19	11	21	23	34	12	26
Antal Ad hoc-tests	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0
Fejlprocent	18,2%	21,9%	14,3%	26,0%	17,5%	22,3%	39,8%	37,3%	22,8%	31,7%



	1. kvartal 2011	4. kvartal 2010	3. kvartal 2010	2. kvartal 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
Antal kontraktparter	5	4	6	5	8	6	6	5	5	5
Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere	74	81	90	88	82	90	92	84	73	72
Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren	2	4	0	2	2	2	0	5	6	0

Tjenestetype	1. kvartal 2011			4. kvartal 2010			3. kvartal 2010			2. kvartal 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
SMS/debatindlæg	2	1	50,0%	1	0	0,0%	4	1	25,0%	1	0	0,0%
Bestilling af vare	2	1	50,0%				3	0	0,0%	2	2	100,0%
Ringetone	5	2	40,0%	2	1	50,0%	3	1	33,3%	1	0	0,0%
Køb af diverse ¹	5	2	40,0%	4	1	25,0%	4	1	25,0%	5	2	40,0%
Infotjeneste ²	29	7	24,1%	26	10	38,5%	39	10	25,6%	42	12	28,6%
Donation	23	4	17,4%	20	4	20,0%	3	0	0,0%	13	4	30,8%
Konkurrence	46	5	10,9%	71	10	14,1%	48	2	4,2%	46	13	28,3%
Mobilspil	2	0	0,0%				2	1	50,0%	3	0	0,0%
Afstemning	1	0	0,0%				1	0	0,0%	4	0	0,0%
Wallpaper	1	0	0,0%									
Donation/konkurrence	1	0	0,0%				2	0	0,0%			
Billede	2	0	0,0%				1	0	0,0%			
Wap-link	1	0	0,0%							2	0	0,0%
Program	1	0	0,0%									
Køb af vare udenfor telefonen				2	2	100,0%				2	0	0,0%
Indmeldelse/tilmelding				1	0	0,0%				2	0	0,0%
Abn.lign. Konkurrence				1	0	0,0%				3	0	0,0%
Abonnement							6	1	16,7%	1	0	0,0%
Video							2	0	0,0%			
Underskriftsindsamling							1	0	0,0%			
Total	121	22	18,2%	128	28	21,9%	119	17	14,3%	127	33	26,0%

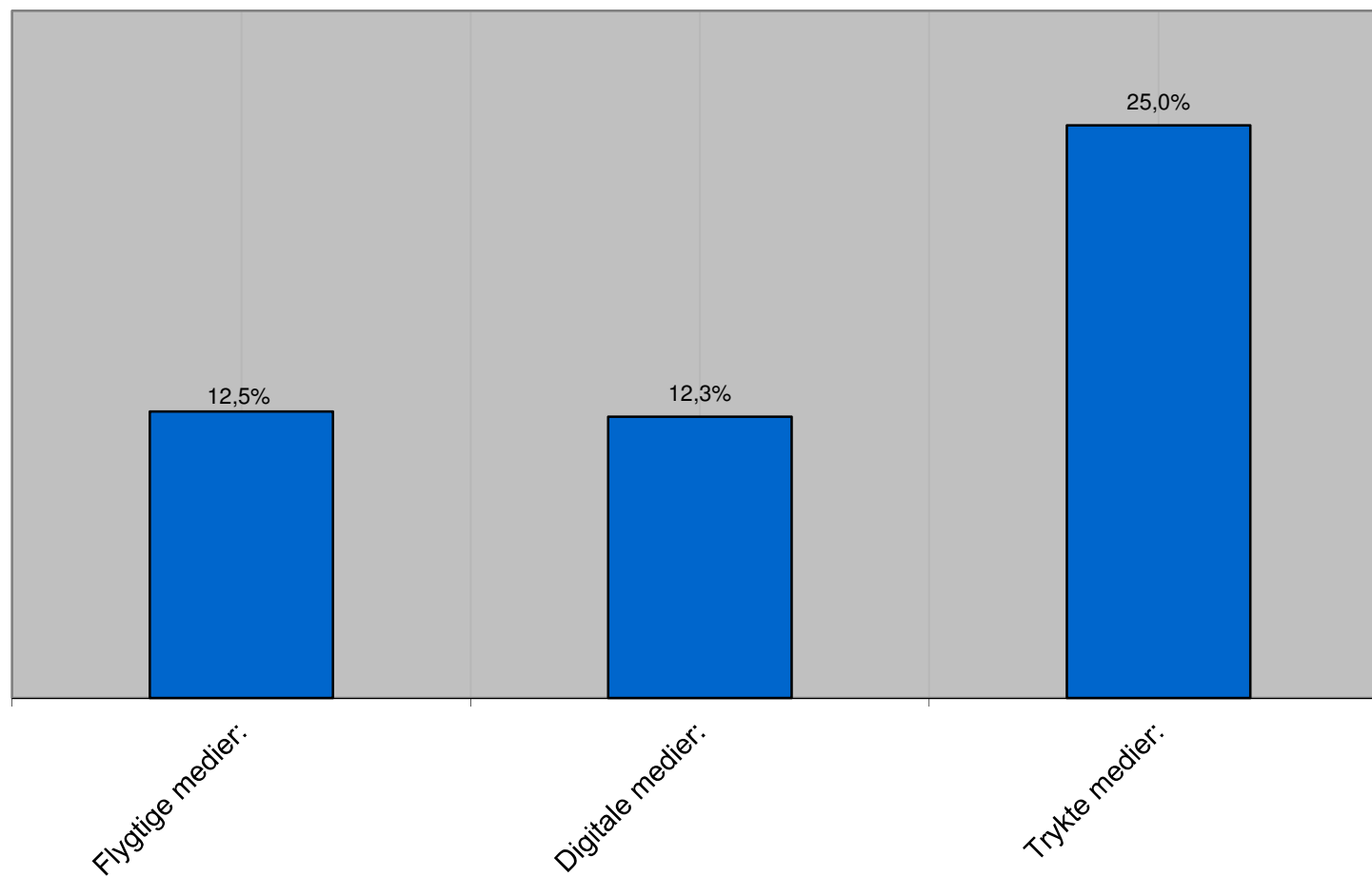
36 af de 121 gennemførte tests vedrører nultakserede tjenester. 6 af de 36 nultakserede tests fejler, hvilket giver en fejlprocent på 16,7 % blandt de nultakserede tjenester.

¹ F.eks. køb af medlemskab/adgang til hjemmeside, køb af virtuelle mønter på hjemmeside

² F.eks. koncert- og trafikinfo, vejrvarsling, medlemskab, indkøbsliste, horoskop

Markedsføringsmedium	1. kvartal 2011			4. kvartal 2010			3. kvartal 2010			2. kvartal 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:	56	14	25,0%	83	20	24,1%	73	8	11,0%	86	20	23,3%
Reklameavis	2	2	100,0%				1	0	0,0%	8	2	25,0%
Avis	21	8	38,1%	37	10	27,0%	20	3	15,0%	34	9	26,5%
Blad	15	3	20,0%	36	7	19,4%	38	2	5,3%	1	0	0,0%
Outdoor	10	1	10,0%	8	2	25,0%	7	3	42,9%	1	0	0,0%
Reklameomslag	3	0	0,0%	1	1	100,0%	1	0	0,0%	1	0	0,0%
Flyer/brochure	3	0	0,0%	1	0	0,0%	4	0	0,0%	3	0	0,0%
Emballage	2	0	0,0%							1	0	0,0%
Magasin							1	0	0,0%	10	4	40,0%
Bog							1	0	0,0%			
Månedssblad										14	4	28,6%
Ugeblad										12	1	8,3%
Go-card										1	0	0,0%
Digitale medier:	57	7	12,3%	39	7	17,9%	43	8	18,6%	34	12	35,3%
Hjemmeside	54	7	13,0%	39	7	17,9%	43	8	18,6%	26	8	30,8%
Wap-link	2	0	0,0%							1	0	0,0%
Mobilportal	1	0	0,0%							1	0	0,0%
SMS										5	4	80,0%
E-mail										1	0	0,0%
Flygtige medier:	8	1	12,5%	6	1	16,7%	3	1	33,3%	7	1	14,3%
TV	7	1	14,3%	5	1	20,0%	2	0	0,0%	6	0	0,0%
Radio	1	0	0,0%	1	0	0,0%	1	1	100,0%	1	1	100,0%
Total	121	22	18,2%	128	28	21,9%	119	17	14,3%	127	33	26,0%

Fejlprocent pr. markedsføringsmedium

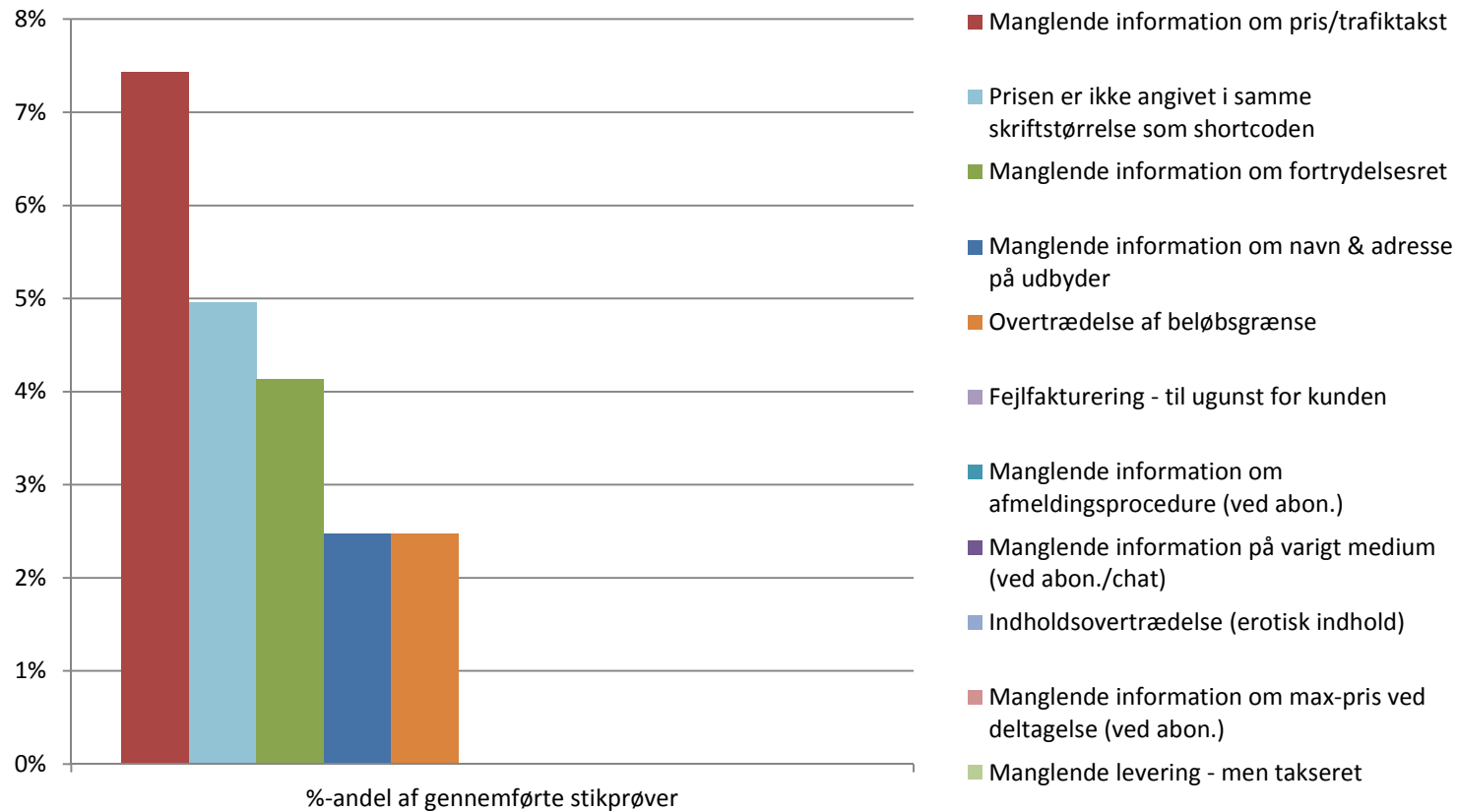


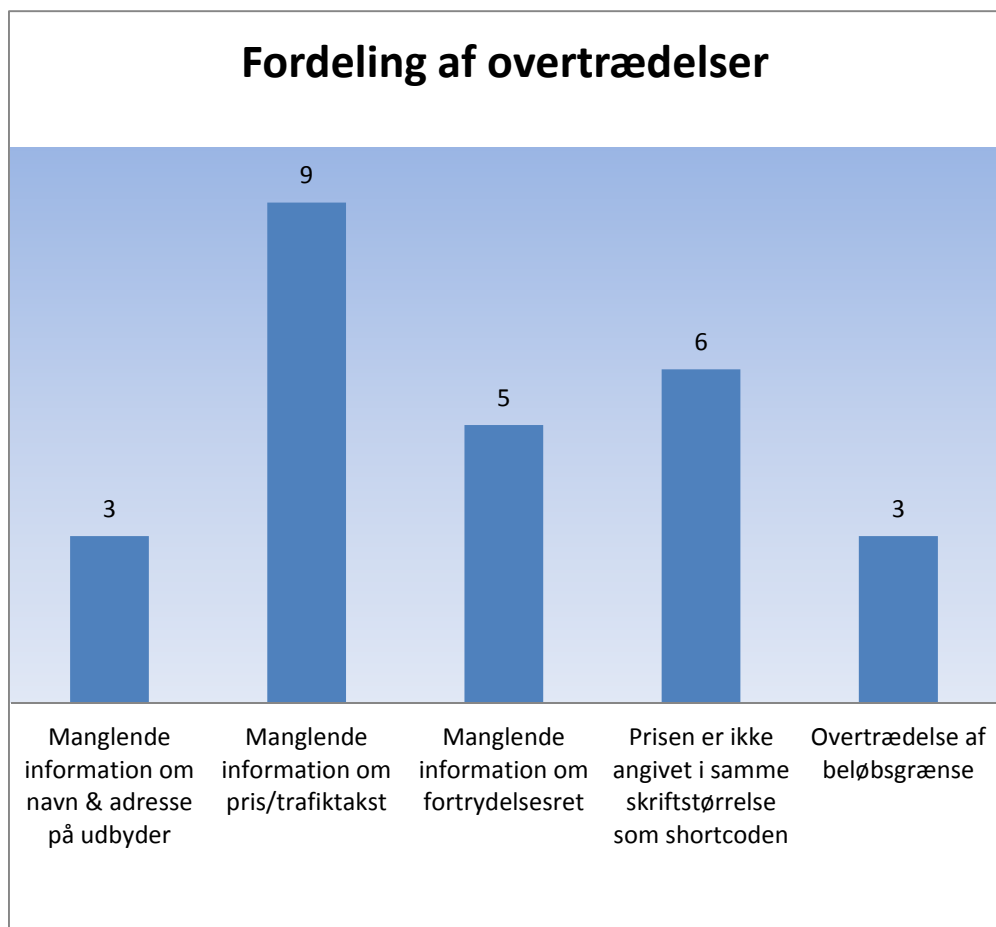
Type af fundne overtrædelser	1. kvartal 2011	4. kvartal 2010	3. kvartal 2010	2. kvartal 2010
SAMLET³				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	3	0	0	2
Manglende information om pris/trafiktakst	9	9	12	17
Manglende information om fortrydelsesret ⁴	5	11	4	11
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	6	8	2	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	0	2
Sum	23	28	18	32
Overtrædelse af beløbsgrænse	3	4	0	7
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	1	0
Sum	3	4	1	7
Total	26	32	19	39

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

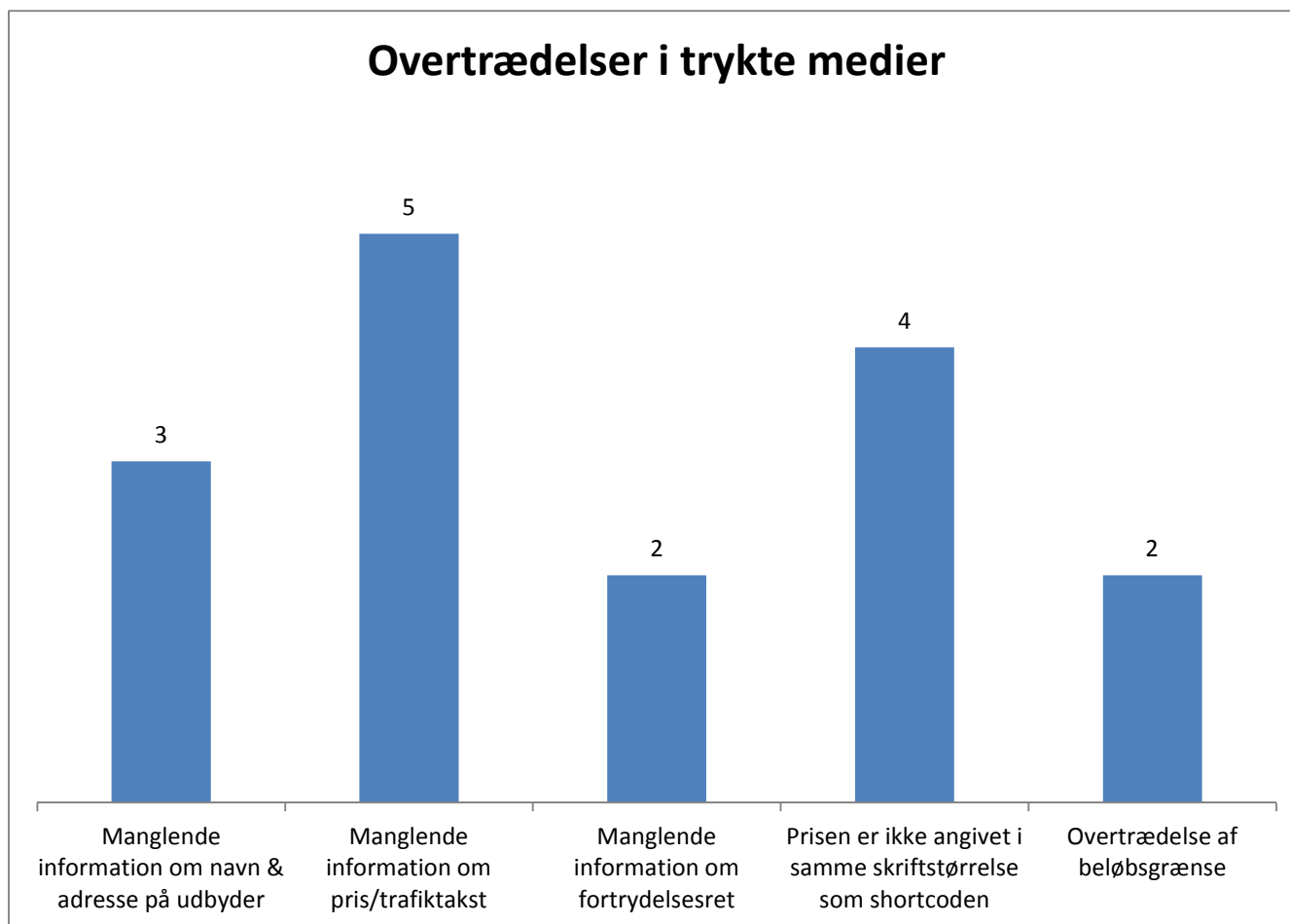
⁴ 3 overtrædelser vedr. fortrydelsesret omhandler ukorrekt eller mangelfuld information. F.eks. oplyses blot, at man ikke har fortrydelsesret

Typer af overtrædelser for perioden 1. januar - 31. marts 2011



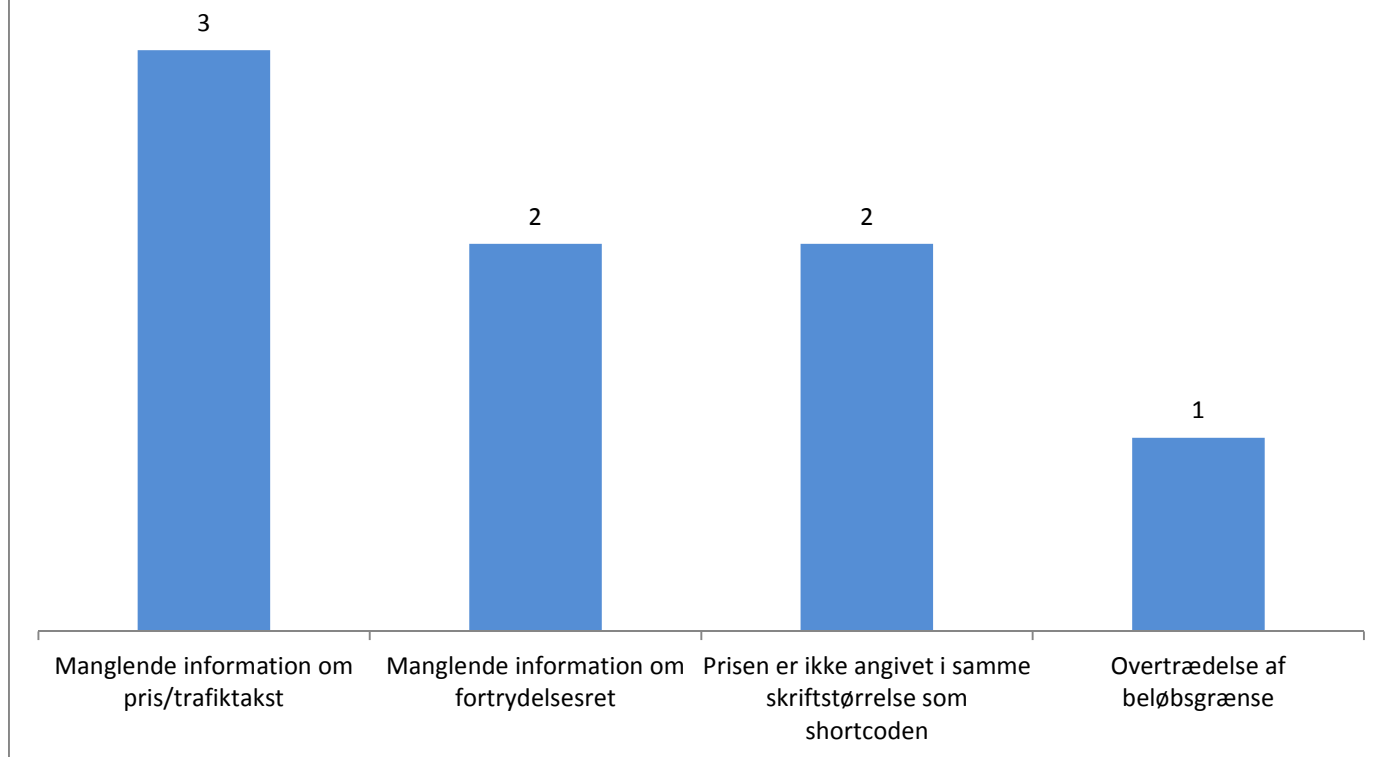


Type af fundne overtrædelser	1. kvartal 2011	4. kvartal 2010	3. kvartal 2010	2. kvartal 2010
TRYKTE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	3	0	0	2
Manglende information om pris/trafiktakst	5	7	5	8
Manglende information om fortrydelsesret	2	7	1	9
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	4	8	2	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	0	1
Sum	14	22	8	20
Overtrædelse af beløbsgrænse	2	1	0	4
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	2	1	0	4
Total	16	23	8	24



Type af fundne overtrædelser	1. kvartal 2011	4. kvartal 2010	3. kvartal 2010	2. kvartal 2010
DIGITALE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	0	0
Manglende information om pris/trafiktakst	3	2	6	9
Manglende information om fortrydelsesret	2	3	3	1
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	2	0	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	0	1
Sum	7	5	9	11
Overtrædelse af beløbsgrænse	1	3	0	2
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	1	0
Sum	1	3	1	2
Total	8	8	10	13

Overtrædelser i digitale medier



Type af fundne overtrædelser	1. kvartal 2011	4. kvartal 2010	3. kvartal 2010	2. kvartal 2010
FLYGTIGE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	0	0
Manglende information om pris/trafiktakst	1	0	1	0
Manglende information om fortrydelsesret	1	1	0	1
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	0	0	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	0	0
Sum	2	1	1	1
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	0	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	0	0	0	1
Total	2	1	1	2

