

Rapport nr. 26

3 måneders-rapport fra Teleankenævnets Sekretariat vedr. stikprøveforetagelse af mobile indholdstjenester (1. juli – 30. september 2013)

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 afgang 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"

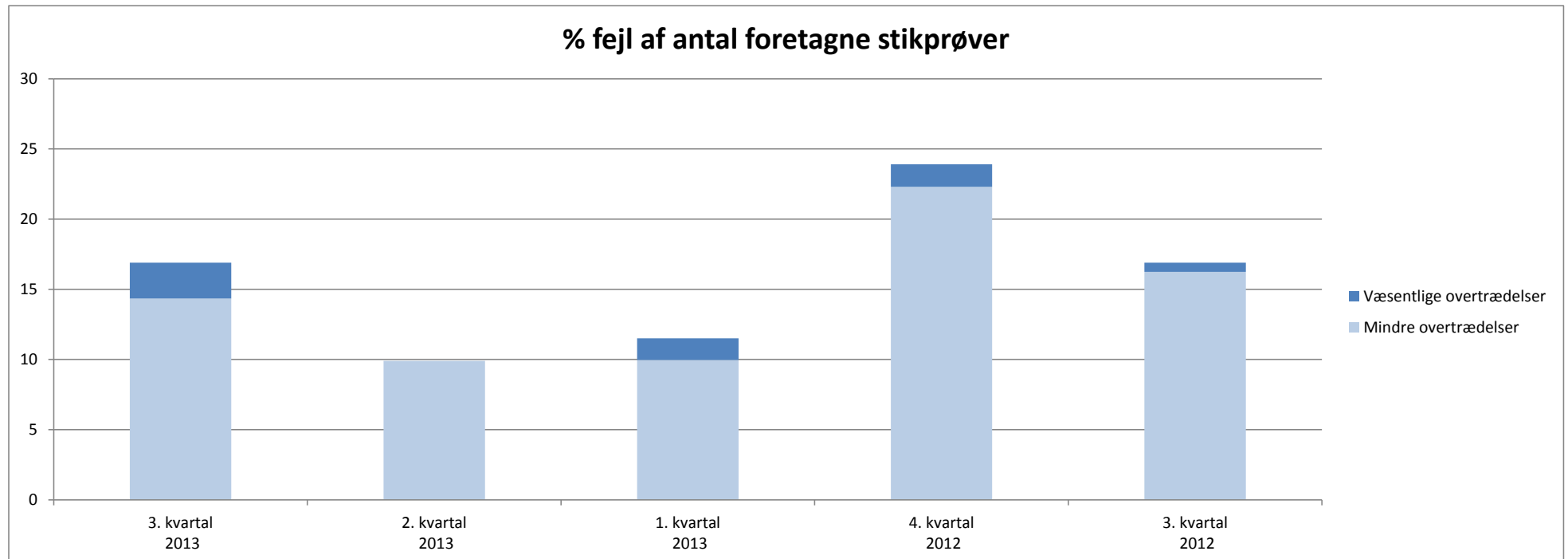
Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan så vha. log-in tilgå TAs stikprøve-skemaer for herefter at tage kontakt til indholdsudbyderne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

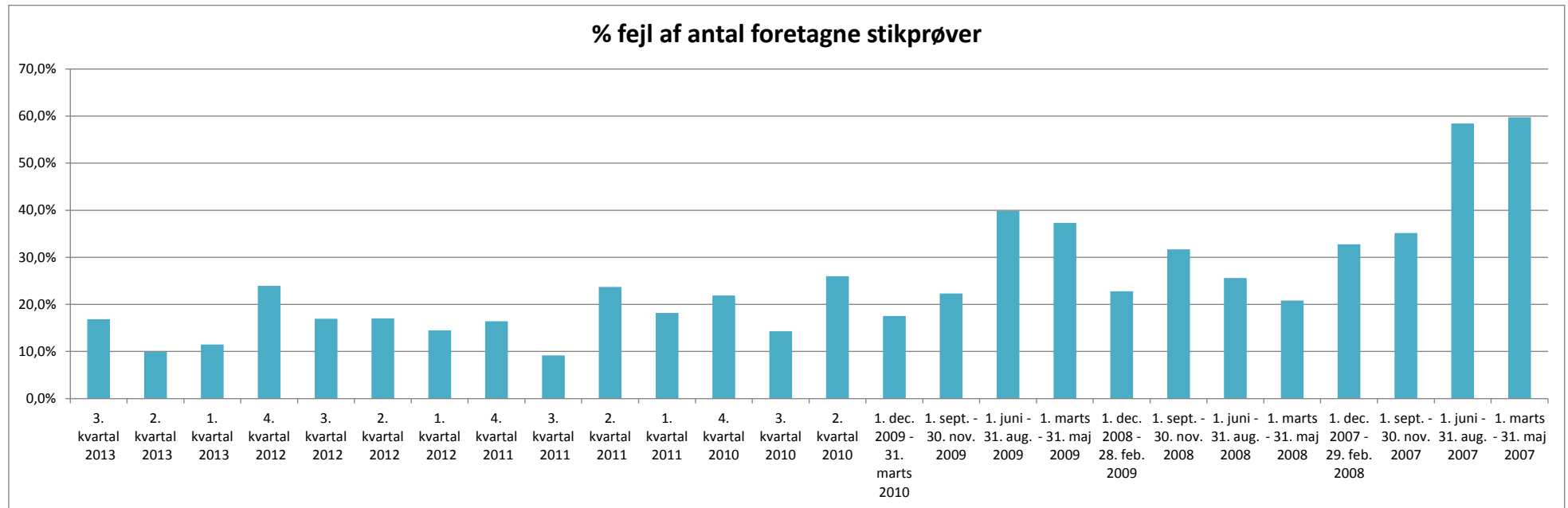
Resultat

Overordnet total:

Tidligere perioder

	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013	4. kvartal 2012	3. kvartal 2012	2. kvartal 2012	1. kvartal 2012	4. kvartal 2011	3. kvartal 2011	2. kvartal 2011
Antal planlagte stikprøver hos TA	178	111	122	117	118	141	76	140	153	135
Antal fejlbehæftede planlagte tests	30	11	14	28	20	24	11	23	14	32
<i>Mindre overtrædelser</i>	28	11	13	28	25	23	11	27	10	34
<i>Væsentlige overtrædelser</i>	5	0	2	2	1	7	0	7	5	6
Antal gentests	0	0	2	5	5	5	6	5	7	8
Antal Ad hoc-tests	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fejlprocent	16,9%	9,9%	11,5%	23,9%	16,9%	17,0%	14,5%	16,4%	9,2%	23,7%



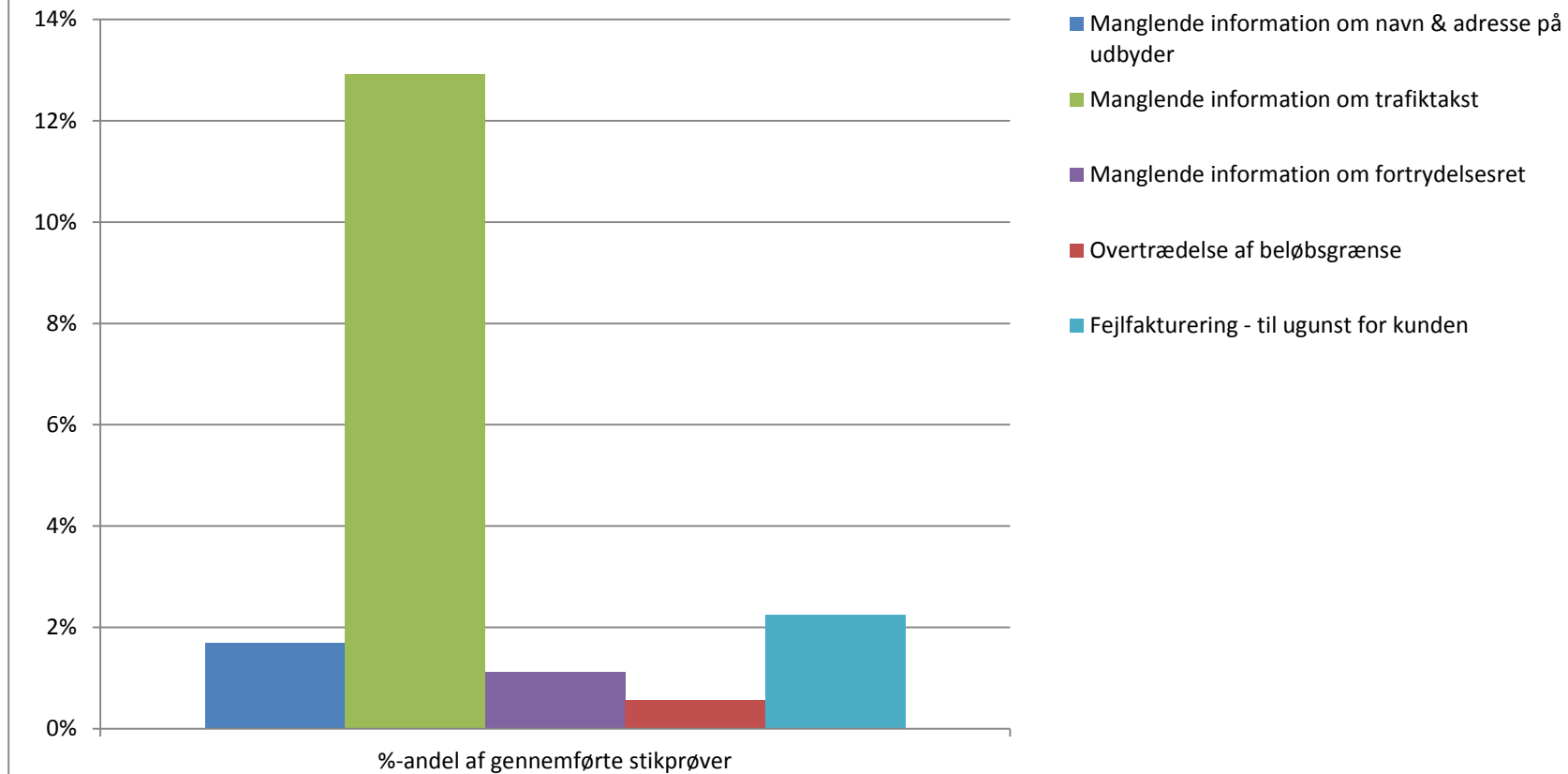


	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013	4. kvartal 2012	3. kvartal 2012	2. kvartal 2012	1. kvartal 2012	4. kvartal 2011	3. kvartal 2011	2. kvartal 2011
Antal kontraktparter	7	5	9	5	9	7	5	7	9	5
Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere	144	88	108	98	104	117	64	107	121	89
Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren	0	0	0	1	0	0	0	0	4	1

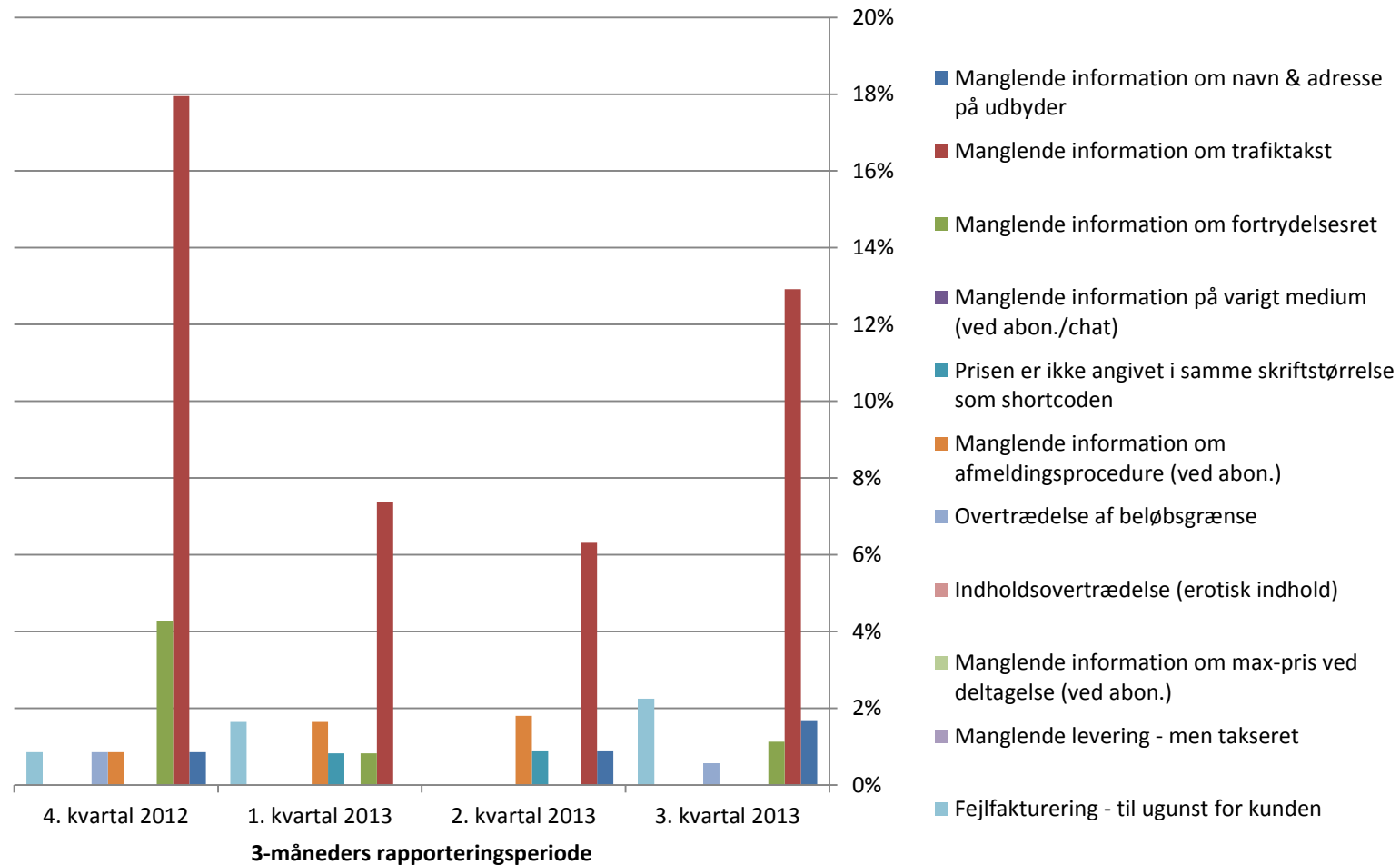
Type af fundne overtrædelser	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013	4. kvartal 2012
SAMLET¹				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	3	1	0	1
Manglende information om trafiktakst	23	7	9	21
Manglende information om fortrydelsesret	2	0	1	5
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	0	1	1	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	2	2	1
Antal mindre overtrædelser	28	11	13	28
Overtrædelse af beløbsgrænse	1	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	4	0	2	1
Antal væsentlige overtrædelser	5	0	2	2
Total	33	11	15	30

¹ Indeholder kun overtrædelser i planlagte tests (altså ikke gentests)

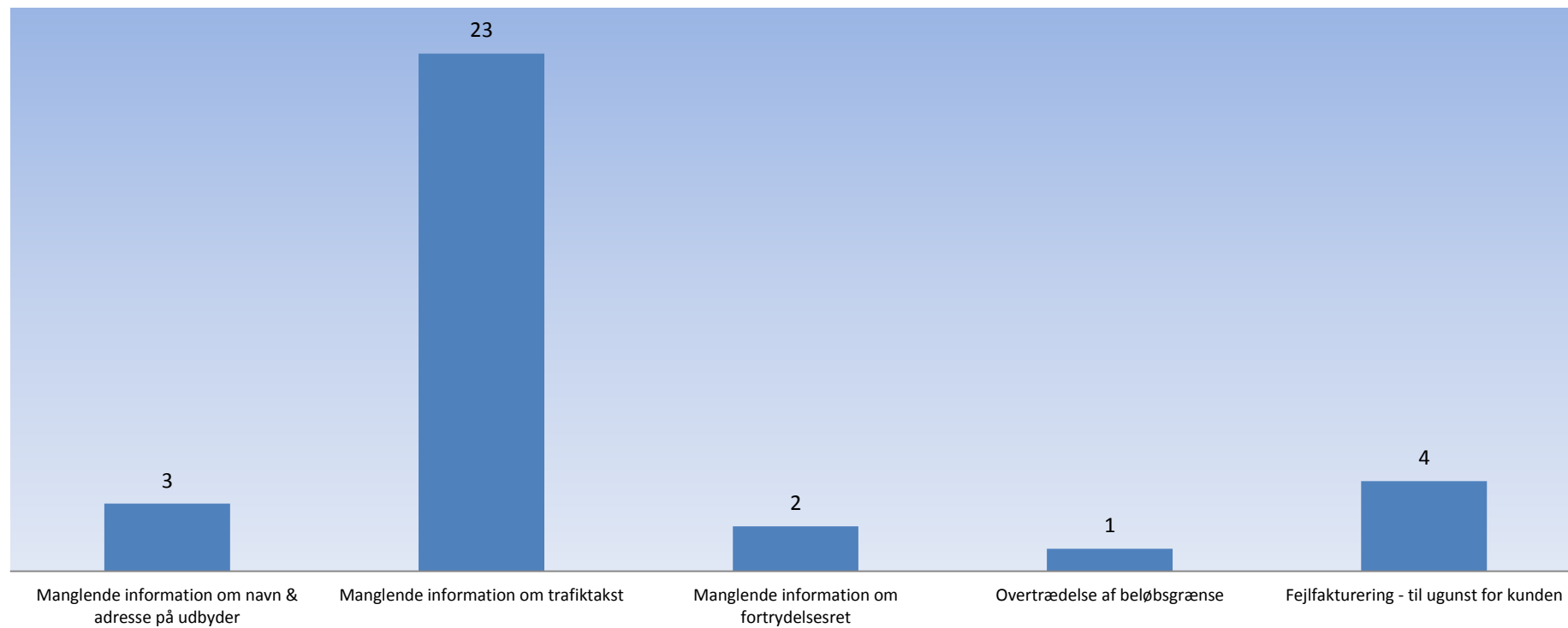
Typer af overtrædelser for perioden 1. juli - 30. september 2013



Antal fejl pr. fejltype i % af gennemførte stikprøver

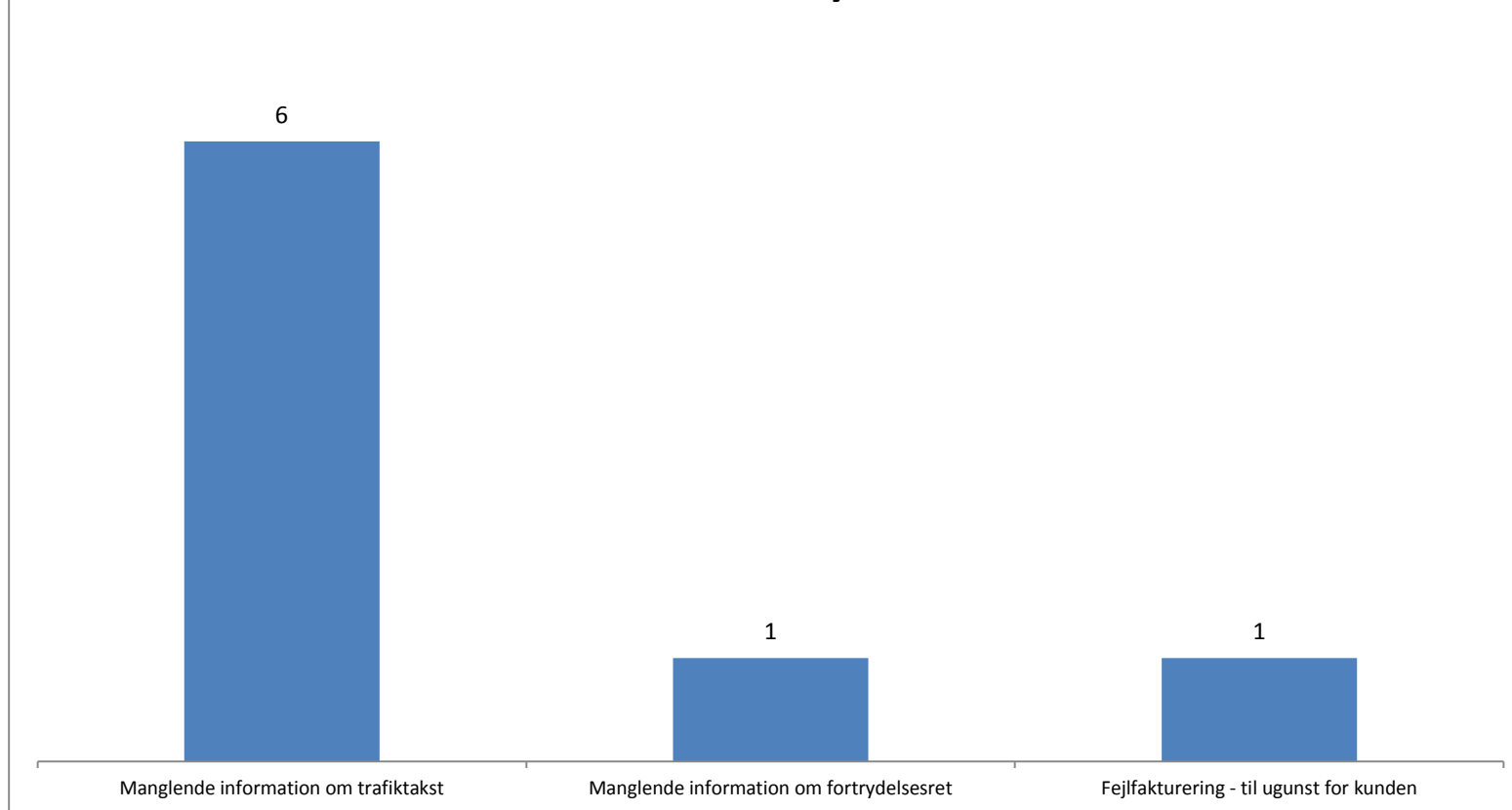


Fordeling af overtrædelser



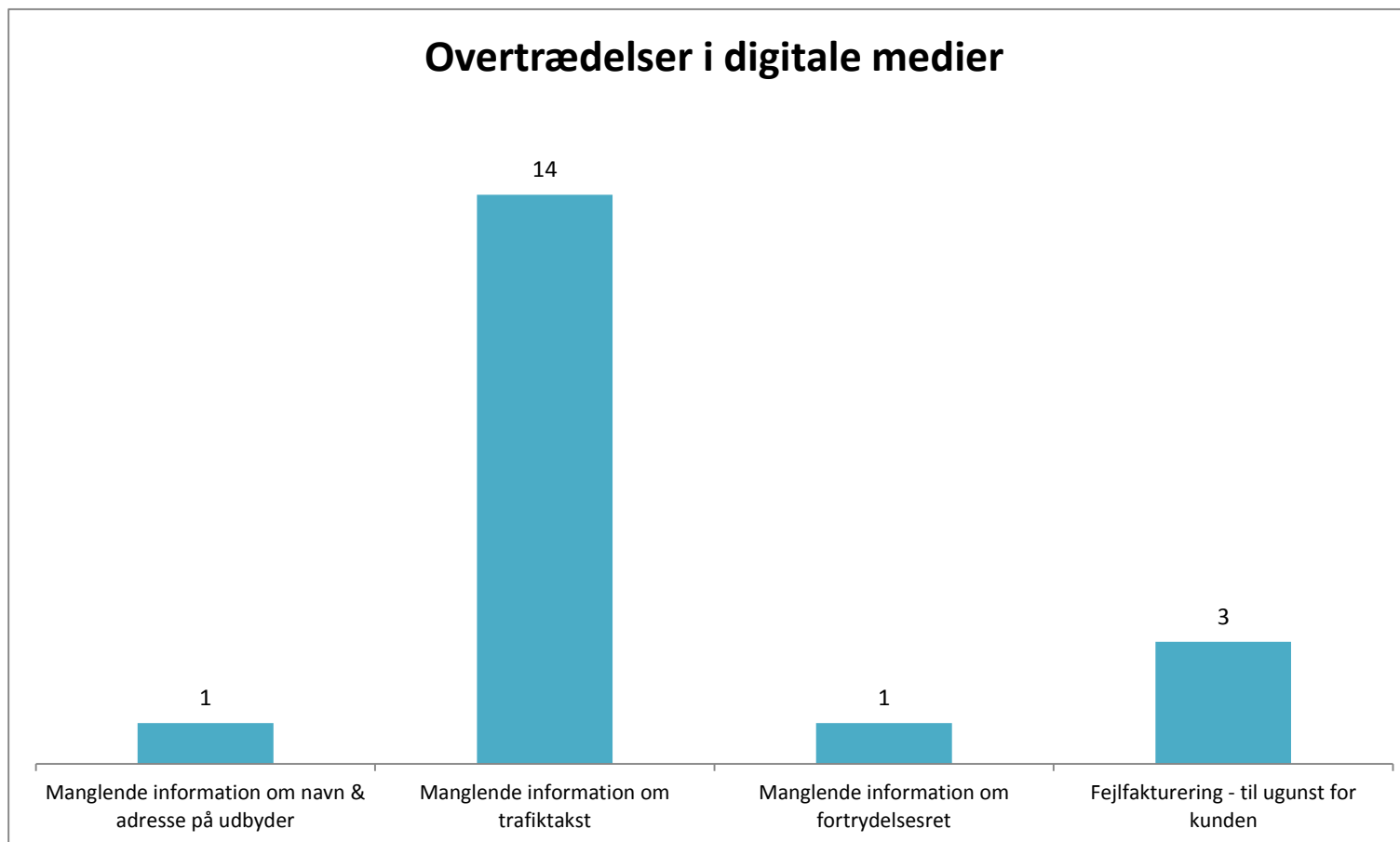
Type af fundne overtrædelser	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013	4. kvartal 2012
TRYKTE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	1	0	1
Manglende information om trafiktakst	6	4	4	7
Manglende information om fortrydelsesret	1	0	0	2
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	0	1	1	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	2	1	0
Antal mindre overtrædelser	7	8	6	10
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	0	0
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	1	0	0	0
Antal væsentlige overtrædelser	1	0	0	0
Total	8	8	6	10

Overtrædelser i trykte medier

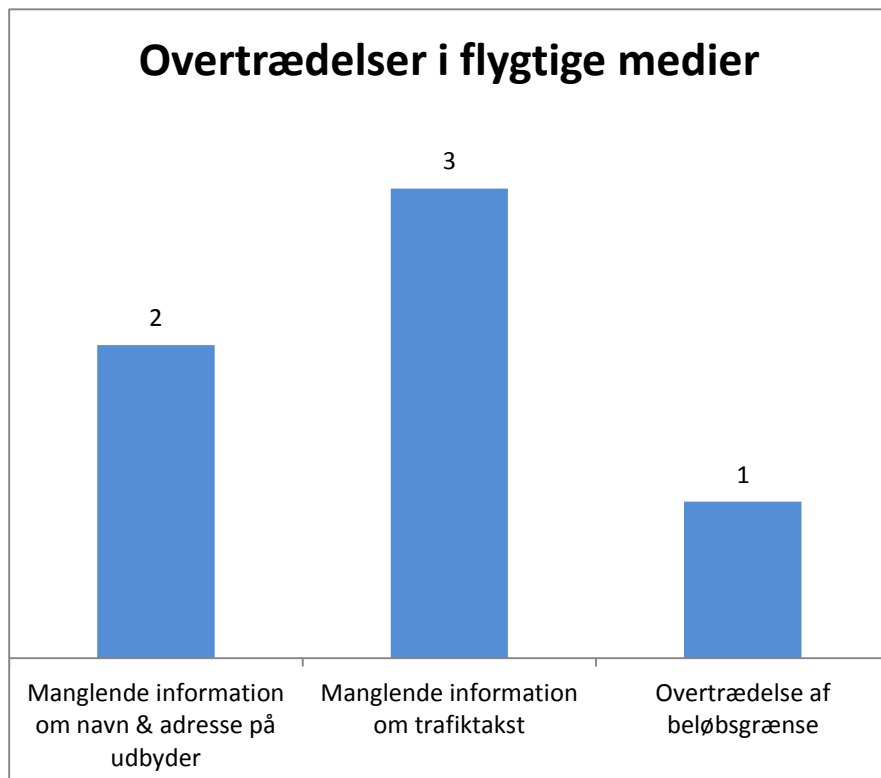


Type af fundne overtrædelser	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013	4. kvartal 2012
DIGITALE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	1	0	0	0
Manglende information om trafiktakst	14	3	4	13
Manglende information om fortrydelsesret	1	0	0	3
Manglende information på varigt medium (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	1	1
Antal mindre overtrædelser	16	3	5	17
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	3	0	2	0
Antal væsentlige overtrædelser	3	0	2	1
Total	19	3	7	18

Overtrædelser i digitale medier



Type af fundne overtrædelser	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013	4. kvartal 2012
FLYGTIGE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	2	0	0	0
Manglende information om trafiktakst	3	0	1	1
Manglende information om fortrydelsesret	0	0	1	0
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
Antal mindre overtrædelser	5	0	2	1
Overtrædelse af beløbsgrænse	1	0	0	0
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	1
Antal væsentlige overtrædelser	1	0	0	1
Total	6	0	2	2



Tjenestetype	3. kvartal 2013			2. kvartal 2013			1. kvartal 2013			4. kvartal 2012		
	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	0	0,0%				2	0	0,0%
SMS/MMS/debatindlæg	2	1	50,0%	3	1	33,3%				3	3	100,0%
Donation/konkurrence	2	1	50,0%				2	0	0,0%	4	0	0,0%
Billet	2	1	50,0%									
Konkurrence + abonnement	3	1	33,3%	4	2	50,0%	6	2	33,3%	3	0	0,0%
Indmeldelse/tilmelding	3	1	33,3%				1	0	0,0%	2	0	0,0%
Infotjeneste ²	39	12	30,8%	13	2	15,4%	24	7	29,2%	11	4	36,4%
Konkurrence	31	5	16,1%	56	2	3,6%	38	3	7,9%	53	6	11,3%
Infotjeneste + abonnement	9	1	11,1%	14	2	14,3%				13	5	38,5%
Donation	72	6	8,3%	13	1	7,7%	42	2	4,8%	18	8	44,4%
App	2		0,0%	1	1	100,0%	4		0,0%	1	0	0,0%
Køb af vare udenfor telefonen	1		0,0%	1	0	0,0%	1	0	0,0%	3	1	33,3%
Køb af diverse ³	4		0,0%	3	0	0,0%	2	0	0,0%			
Link	1		0,0%									
Donation/infotjeneste	4		0,0%									
Ringetone	2		0,0%									
Afstemning				1	0	0,0%	2	0	0,0%	3	0	0,0%
Konkurrence + afstemning				1	0	0,0%						
Auktion										1	1	100,0%
Total	178	30	16,9%	111	11	9,9%	122	14	11,5%	117	28	23,9%

59 af de 178 gennemførte tests vedrører nultakserede tjenester. 17 af de 59 nultakserede tests fejler, hvilket giver en fejlprocent på 28,8 % blandt de nultakserede tjenester.

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

³ F.eks. køb af medlemskab/adgang til hjemmeside, køb af virtuelle mønter på hjemmeside

Markedsføringsmedium	3. kvartal 2013			2. kvartal 2013			1. kvartal 2013			4. kvartal 2012		
	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:	41	8	19,5%	64	8	12,5%	44	5	11,4%	58	9	15,5%
Tillæg til blad	1	1	100,0%	1	0	0,0%				1	0	0,0%
Brev	2	2	100,0%				1	0	0,0%			
Mærkat/sticker	1	1	100,0%							2	1	50,0%
Skrabelod	1	1	100,0%									
Flyer/brochure	2	1	50,0%	4	1	25,0%				1	0	0,0%
Blad	24	2	8,3%	43	4	9,3%	27	2	7,4%	36	3	8,3%
GoCard	1		0,0%	2	0	0,0%	1	1	100,0%			
Outdoor	4		0,0%	7	0	0,0%	6	1	16,7%	4	2	50,0%
Emballage	1		0,0%	2	0	0,0%	1	0	0,0%	4	1	25,0%
Dagblad	4		0,0%				4	0	0,0%	1	0	0,0%
Avis				3	2	66,7%						
Reklameomslag				2	1	50,0%						
Ugeblad							4	1	25,0%	2	1	50,0%
Reklameavis										7	1	14,3%
Digitale medier:	127	18	14,2%	42	3	7,1%	72	7	9,7%	51	17	33,3%
SMS	3	2	66,7%	3	1	33,3%	1	1	100,0%			
Mail	2	1	50,0%									
Hjemmeside	122	15	12,3%	39	2	5,1%	71	6	8,5%	49	16	32,7%
Mobil hjemmeside										2	1	50,0%
Flygtige medier:	10	4	40,0%	5	0	0,0%	6	2	33,3%	8	2	25,0%
Radio	4	2	50,0%	1	0	0,0%	3	1	33,3%	6	2	33,3%
TV	2	1	50,0%	2	0	0,0%	1	0	0,0%	2	0	0,0%
Infoskærm	4	1	25,0%				2	1	50,0%			
Biograf				2	0	0,0%						
Total	178	30	16,9%	111	11	9,9%	122	14	11,5%	117	28	23,9%

Fejlprocent pr. markedsføringsmedium

