

Rapport nr. 27

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

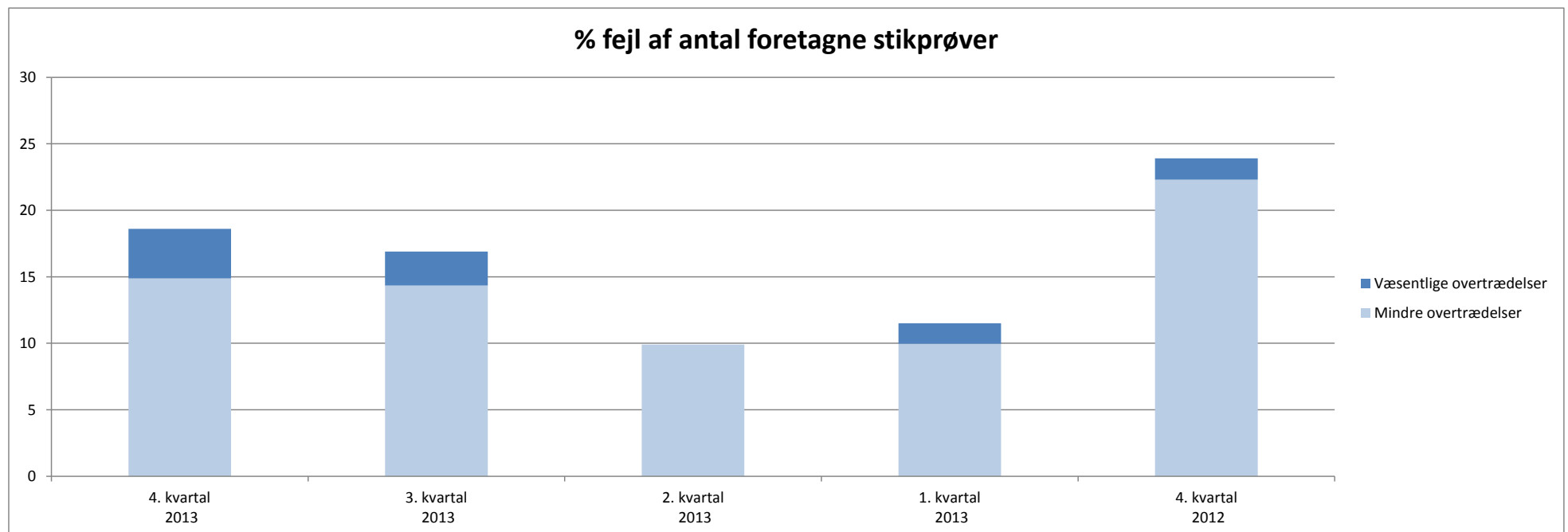
Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan så vha. log-in tilgå TAs stikprøve-skemaer for herefter at tage kontakt til indholdsudbyderne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

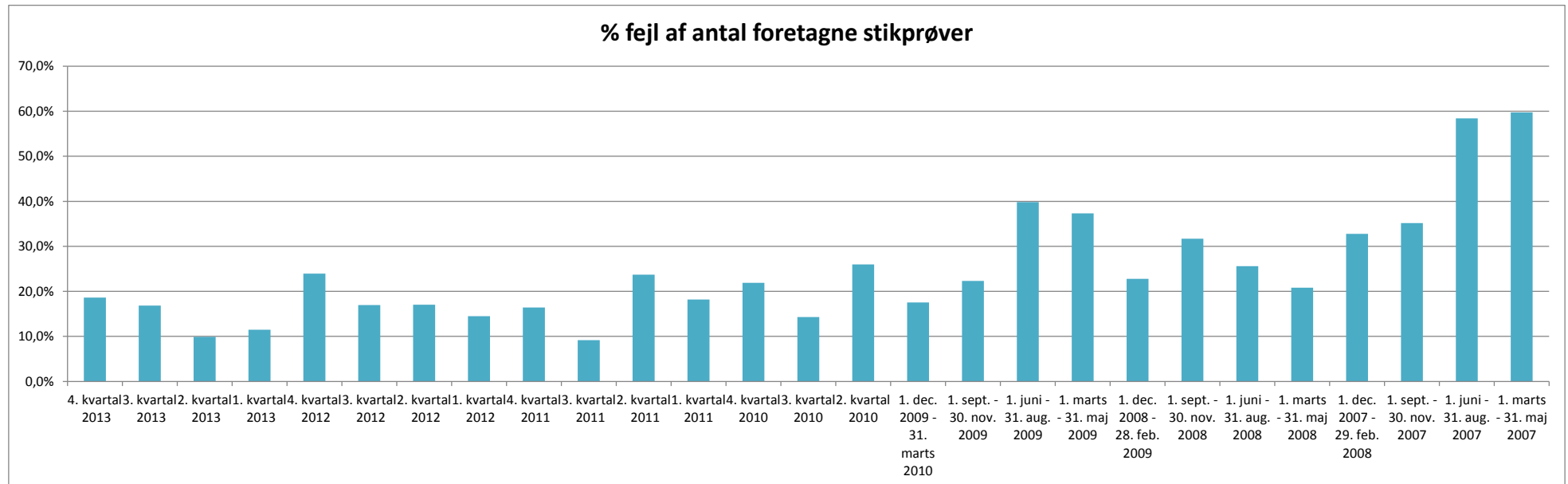
Resultat

Overordnet total:

Tidligere perioder

	4. kvartal 2013	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
Antal planlagte stikprøver hos TA	102	178	111	122	117	118	141	76	140	153
Antal fejlbehæftede planlagte tests	19	30	11	14	28	20	24	11	23	14
<i>Mindre overtrædelser</i>	16	28	11	13	28	25	23	11	27	10
<i>Væsentlige overtrædelser</i>	4	5	0	2	2	1	7	0	7	5
Antal gentests	21	0	0	2	5	5	5	6	5	7
Antal Ad hoc-tests	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fejlprocent	18,6%	16,9%	9,9%	11,5%	23,9%	16,9%	17,0%	14,5%	16,4%	9,2%



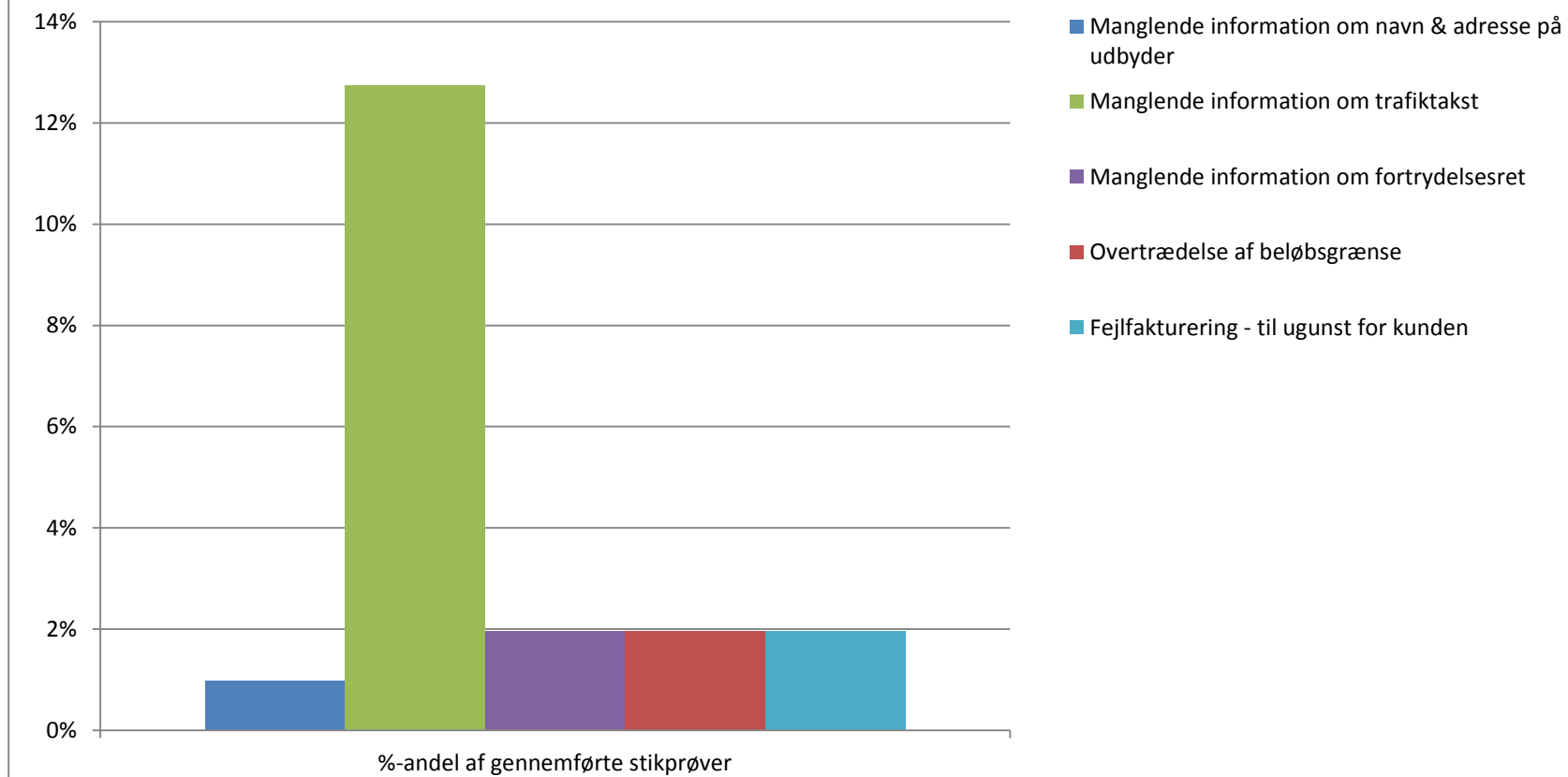


	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013	4. kvartal 2012	3. kvartal 2012	2. kvartal 2012	1. kvartal 2012	4. kvartal 2011	3. kvartal 2011
Antal kontraktparter	10	7	5	9	5	9	7	5	7	9
Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere	68	144	88	108	98	104	117	64	107	121
Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren	3	0	0	0	1	0	0	0	0	4

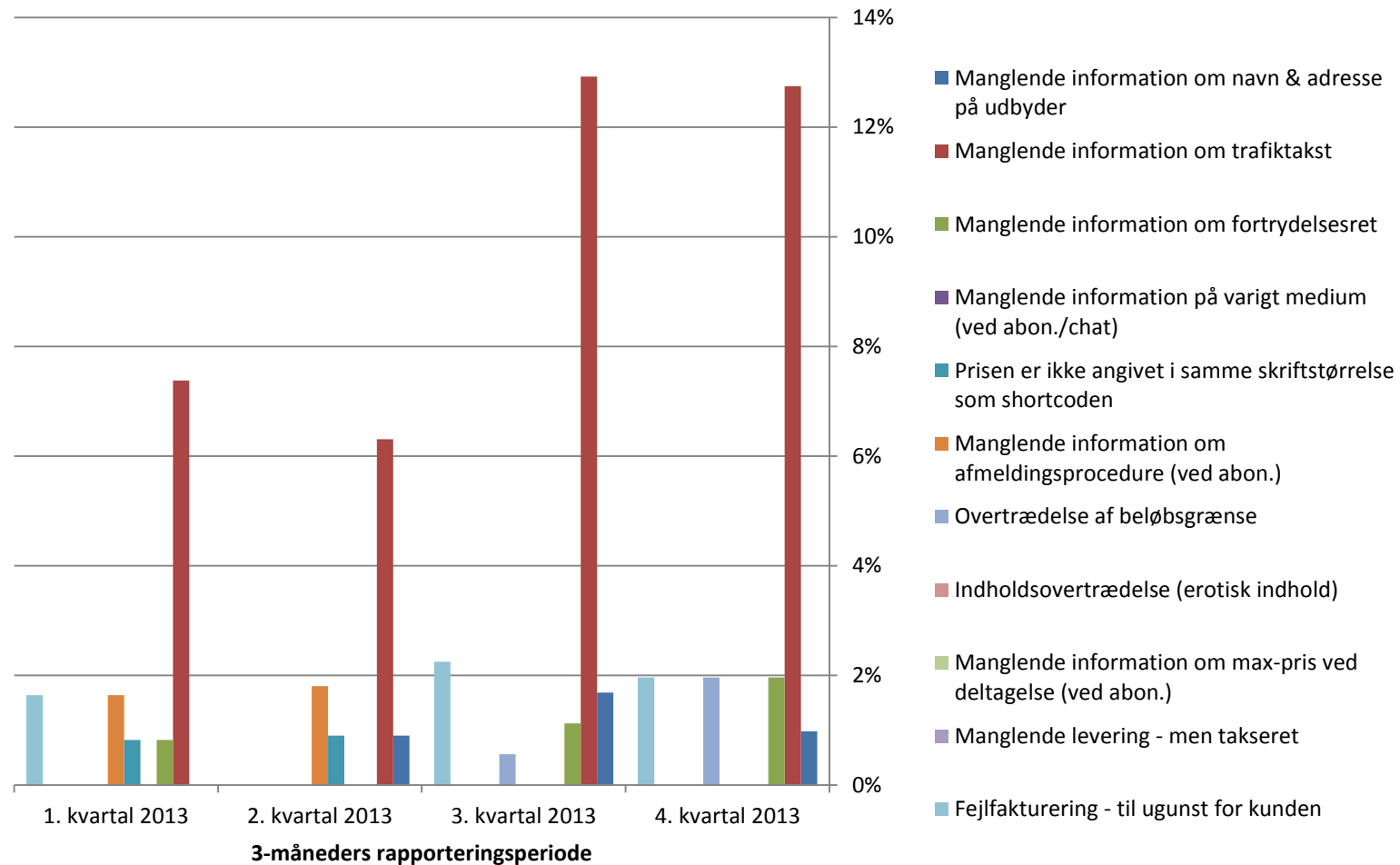
Type af fundne overtrædelser	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013
SAMLET¹				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	1	3	1	0
Manglende information om trafiktakst	13	23	7	9
Manglende information om fortrydelsesret	2	2	0	1
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	0	0	1	1
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	2	2
Antal mindre overtrædelser	16	28	11	13
Overtrædelse af beløbsgrænse	2	1	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	2	4	0	2
Antal væsentlige overtrædelser	4	5	0	2
Total	20	33	11	15

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

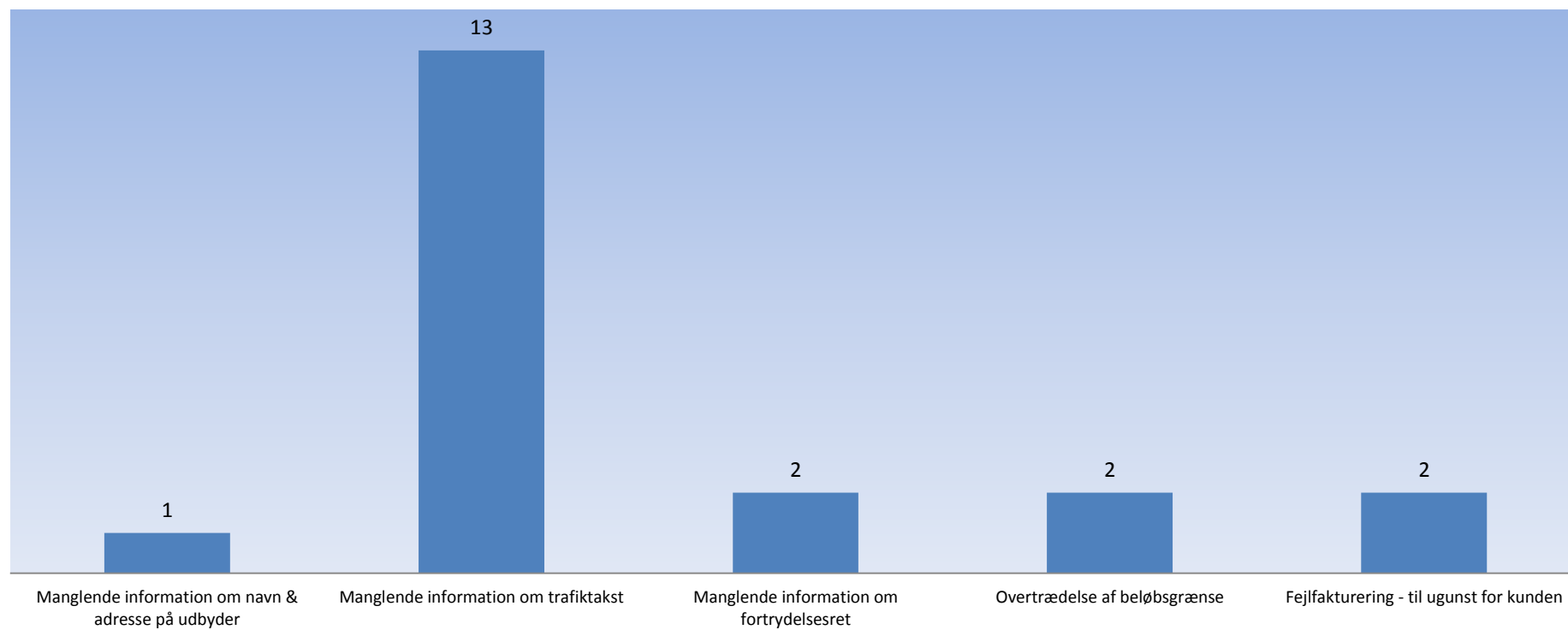
Typer af overtrædelser for perioden 1. oktober - 31. december 2013



Antal fejl pr. fejltype i % af gennemførte stikprøver

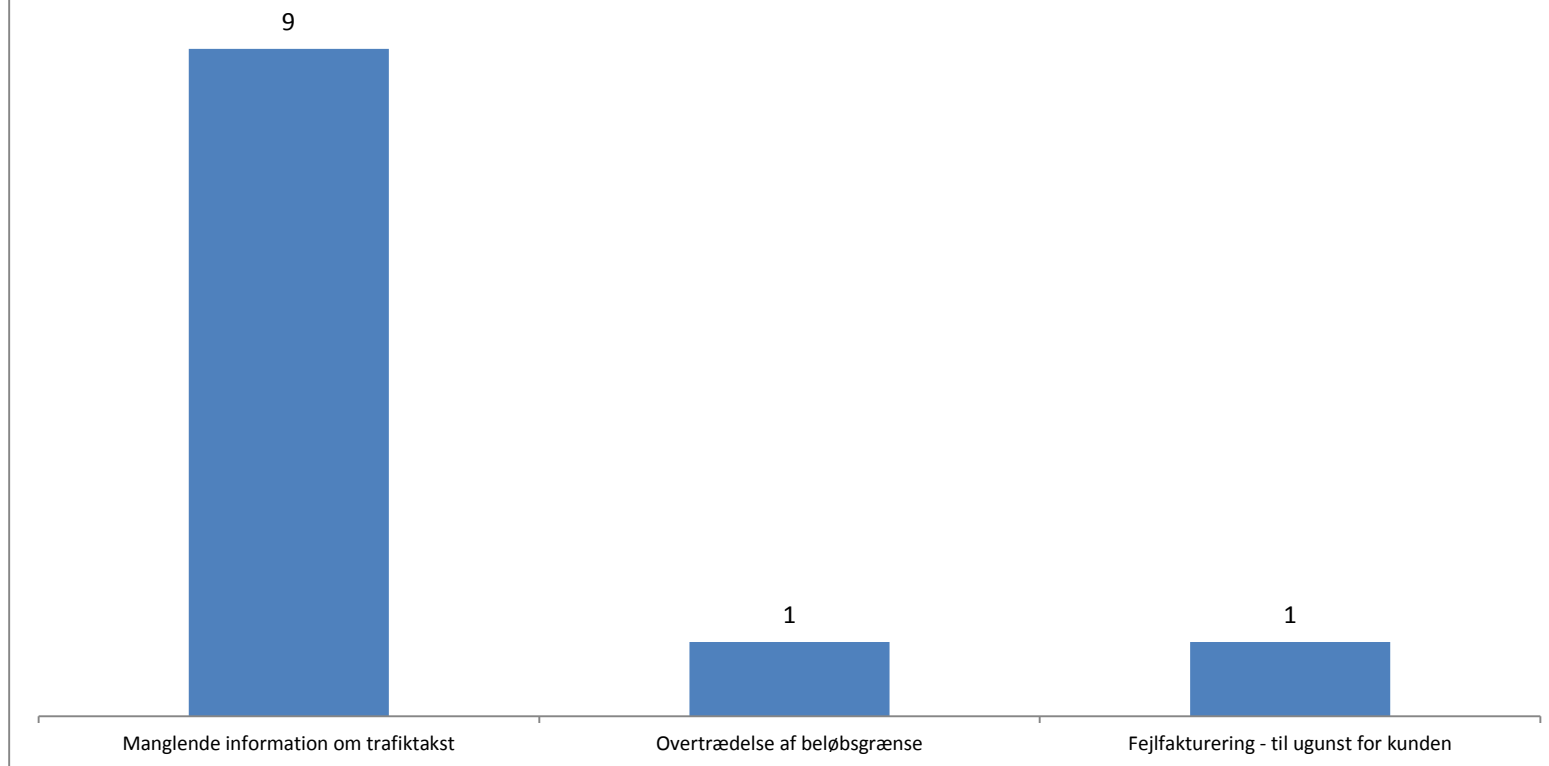


Fordeling af overtrædelser

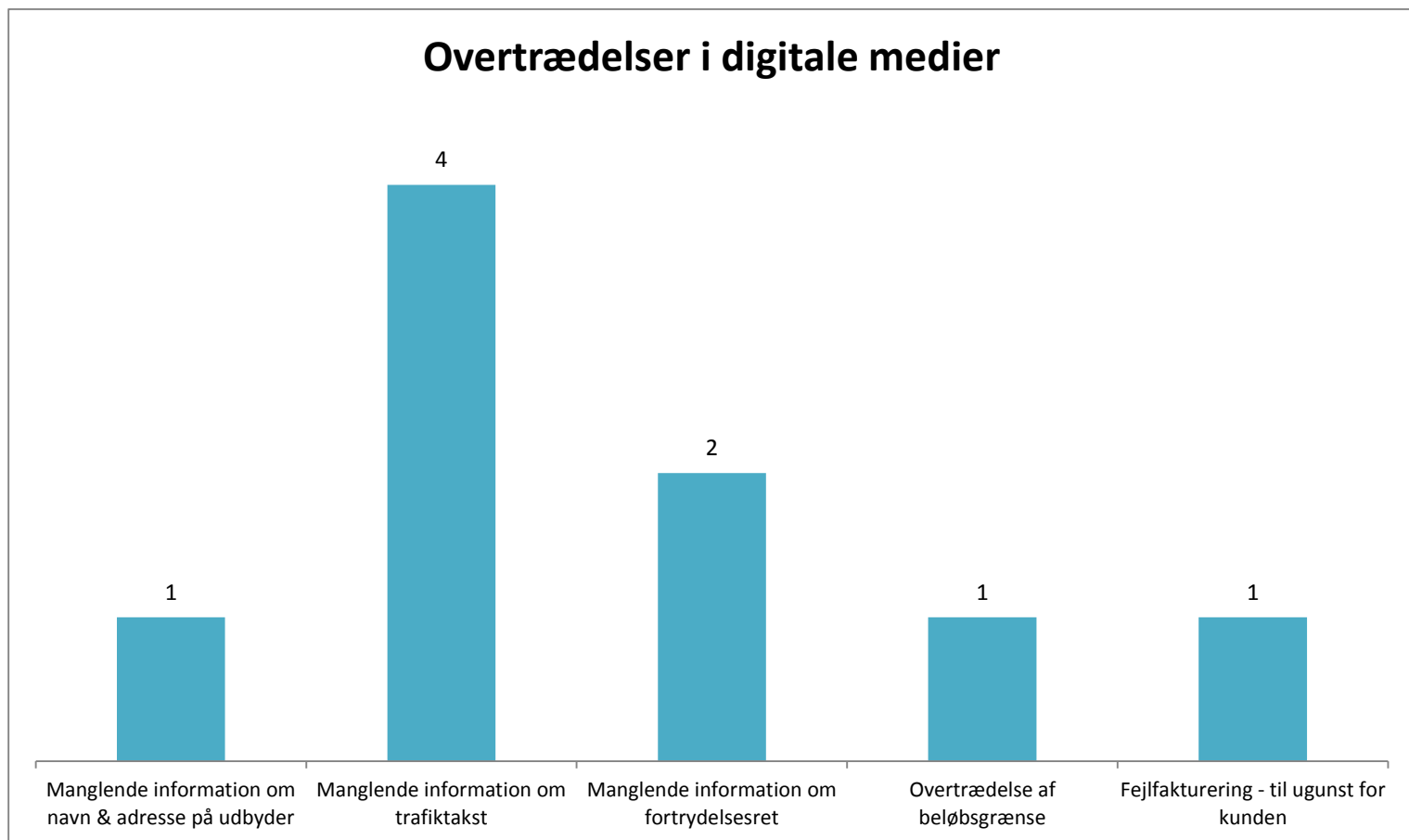


Type af fundne overtrædelser	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013
TRYKTE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	1	0
Manglende information om trafiktakst	9	6	4	4
Manglende information om fortrydelsesret	0	1	0	0
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	0	0	1	1
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	2	1
Antal mindre overtrædelser	9	7	8	6
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	1	1	0	0
Antal væsentlige overtrædelser	2	1	0	0
Total	11	8	8	6

Overtrædelser i trykte medier



Type af fundne overtrædelser	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013
DIGITALE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	1	1	0	0
Manglende information om trafiktakst	4	14	3	4
Manglende information om fortrydelsesret	2	1	0	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	1
Antal mindre overtrædelser	7	16	3	5
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	1	3	0	2
Antal væsentlige overtrædelser	2	3	0	2
Total	9	19	3	7



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

Tjenestetyp	4. kvartal 2013			3. kvartal 2013			2. kvartal 2013			1. kvartal 2013		
	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/MMS/debatindlæg	1	1	100,0%	2	1	50,0%	3	1	33,3%			
App	2	2	100,0%	2		0,0%	1	1	100,0%	4		0,0%
Køb af diverse ²	4	2	50,0%	4		0,0%	3	0	0,0%	2	0	0,0%
Bestilling af vare	6	2	33,3%	1	1	100,0%	1	0	0,0%			
Infotjeneste ³	13	4	30,8%	39	12	30,8%	13	2	15,4%	24	7	29,2%
Donation	24	6	25,0%	72	6	8,3%	13	1	7,7%	42	2	4,8%
Konkurrence	38	2	5,3%	31	5	16,1%	56	2	3,6%	38	3	7,9%
Billet	2		0,0%	2	1	50,0%						
Konkurrence + abonnement	2		0,0%	3	1	33,3%	4	2	50,0%	6	2	33,3%
Infotjeneste + abonnement	5		0,0%	9	1	11,1%	14	2	14,3%			
Køb af vare udenfor telefonen	2		0,0%	1		0,0%	1	0	0,0%	1	0	0,0%
Donation/infotjeneste	1		0,0%	4		0,0%						
Afstemning	2		0,0%				1	0	0,0%	2	0	0,0%
Donation/konkurrence				2	1	50,0%				2	0	0,0%
Indmeldelse/tilmelding				3	1	33,3%				1	0	0,0%
Link				1		0,0%						
Ringetone				2		0,0%						
Konkurrence + afstemning							1	0	0,0%			
Total	102	19	18,6%	178	30	16,9%	111	11	9,9%	122	14	11,5%

42 af de 102 gennemførte tests vedrører nultakserede tjenester. 8 af de 42 nultakserede tests fejler, hvilket giver en fejlprocent på 19,1 % blandt de nultakserede tjenester.

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

³ F.eks. koncert- og trafikinfo, vejrvarsling, medlemskab, indkøbsliste, horoskop

Markedsføringsmedium	4. kvartal 2013			3. kvartal 2013			2. kvartal 2013			1. kvartal 2013		
	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:	52	12	23,1%	41	8	19,5%	64	8	12,5%	44	5	11,4%
Flyer/brochure	4	3	75,0%	2	1	50,0%	4	1	25,0%			
Outdoor	11	5	45,5%	4		0,0%	7	0	0,0%	6	1	16,7%
Blad	34	4	11,8%	24	2	8,3%	43	4	9,3%	27	2	7,4%
Emballage	2		0,0%	1		0,0%	2	0	0,0%	1	0	0,0%
Mærkat/sticker	1		0,0%	1	1	100,0%						
Avis							3	2	66,7%			
Brev				2	2	100,0%				1	0	0,0%
Dagblad				4		0,0%				4	0	0,0%
GoCard				1		0,0%	2	0	0,0%	1	1	100,0%
Reklameomslag							2	1	50,0%			
Skrabelod				1	1	100,0%						
Tillæg til blad				1	1	100,0%	1	0	0,0%			
Ugeblad										4	1	25,0%
Digitale medier:	44	7	15,9%	127	18	14,2%	42	3	7,1%	72	7	9,7%
Mail	1	1	100,0%	2	1	50,0%						
Hjemmeside	43	6	14,0%	122	15	12,3%	39	2	5,1%	71	6	8,5%
SMS				3	2	66,7%	3	1	33,3%	1	1	100,0%
Mobil hjemmeside												
Flygtige medier:	6	0	0,0%	10	4	40,0%	5	0	0,0%	6	2	33,3%
Radio	1		0,0%	4	2	50,0%	1	0	0,0%	3	1	33,3%
TV	5		0,0%	2	1	50,0%	2	0	0,0%	1	0	0,0%
Infoskærm				4	1	25,0%				2	1	50,0%
Biograf							2	0	0,0%			
Total	102	19	18,6%	178	30	16,9%	111	11	9,9%	122	14	11,5%

Fejlprocent pr. markedsføringsmedium

