

Rapport nr. 29

3 måneders-rapport fra Teleankenævnets Sekretariat vedr. stikprøveforetagelse af mobile indholdstjenester (1. april – 30. juni 2014)

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"

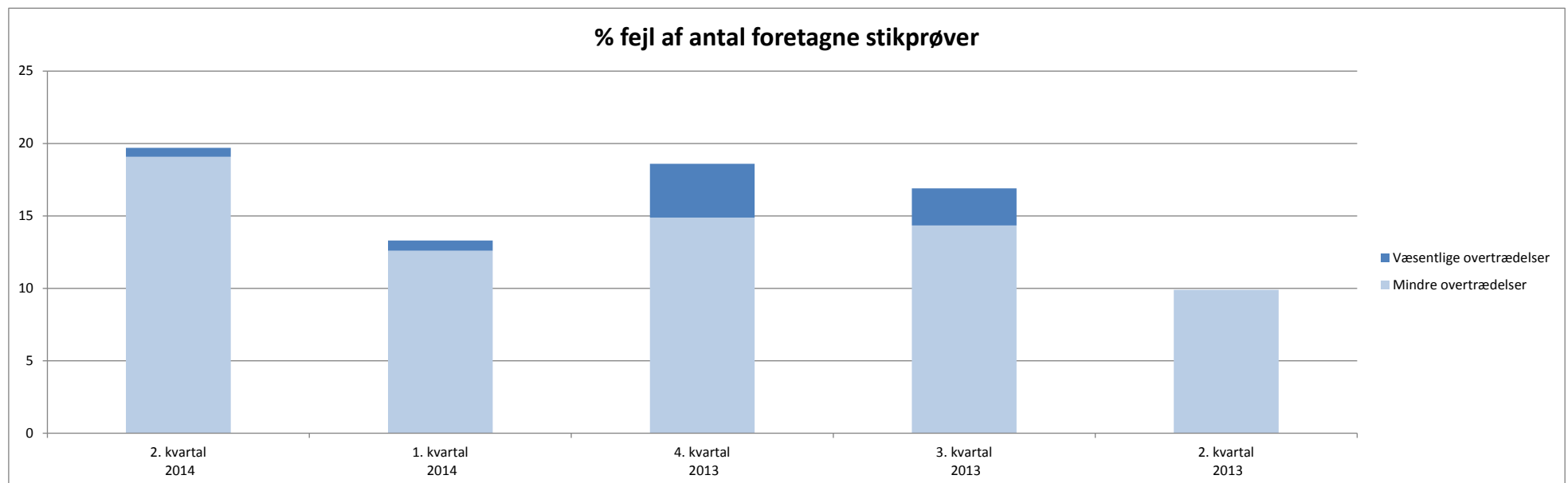
Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan så vha. log-in tilgå TAs stikprøve-skemaer for herefter at tage kontakt til indholdsudbyderne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

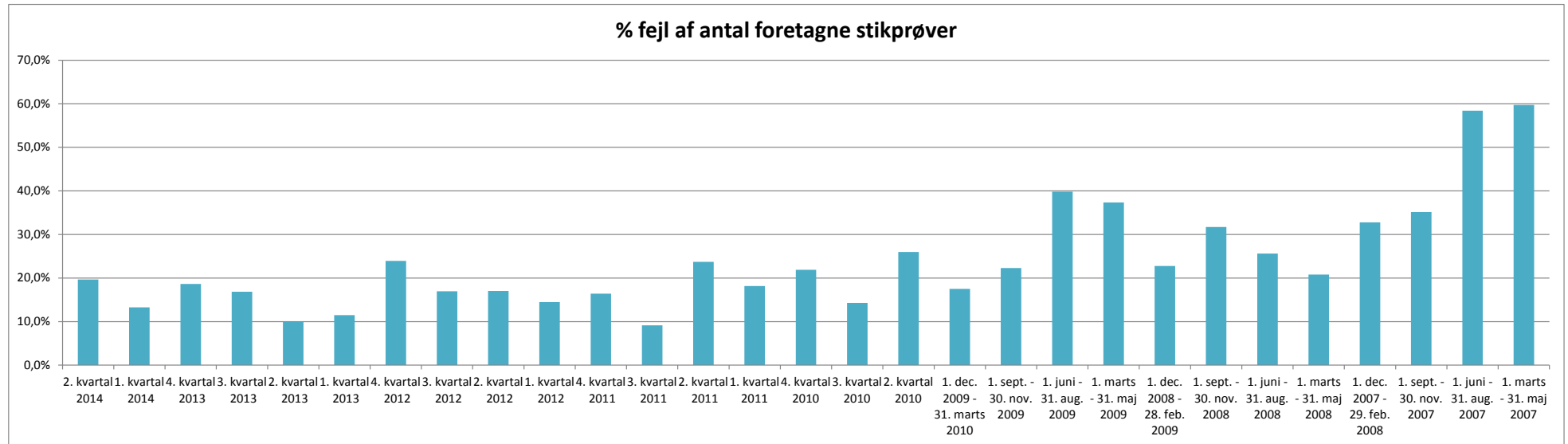
Resultat

Overordnet total:

Tidligere perioder

	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013	4. kvartal 2012	3. kvartal 2012	2. kvartal 2012	1. kvartal 2012
Antal planlagte stikprøver hos TA	117	128	102	178	111	122	117	118	141	76
Antal fejlbehæftede planlagte tests	23	17	19	30	11	14	28	20	24	11
<i>Mindre overtrædelser</i>	<i>31</i>	<i>18</i>	<i>16</i>	<i>28</i>	<i>11</i>	<i>13</i>	<i>28</i>	<i>25</i>	<i>23</i>	<i>11</i>
<i>Væsentlige overtrædelser</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>1</i>	<i>7</i>	<i>0</i>
Antal gentests	11	3	21	0	0	2	5	5	5	6
Antal Ad hoc-tests	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fejlprocent	19,7%	13,3%	18,6%	16,9%	9,9%	11,5%	23,9%	16,9%	17,0%	14,5%



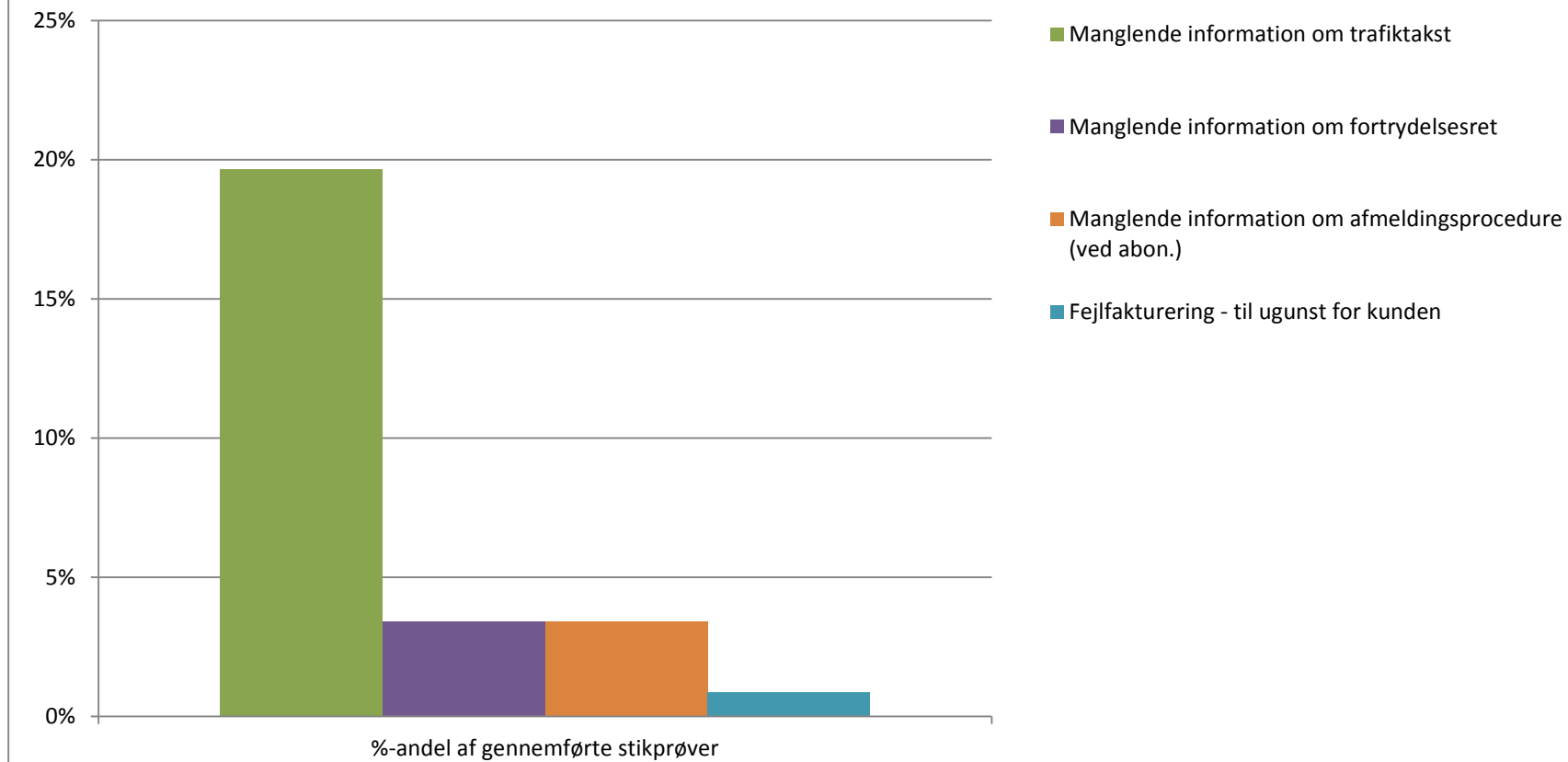


	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013	2. kvartal 2013	1. kvartal 2013	4. kvartal 2012	3. kvartal 2012	2. kvartal 2012	1. kvartal 2012
Antal kontraktparter	10	5	10	7	5	9	5	9	7	5
Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere	96	19	68	144	88	108	98	104	117	64
Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0

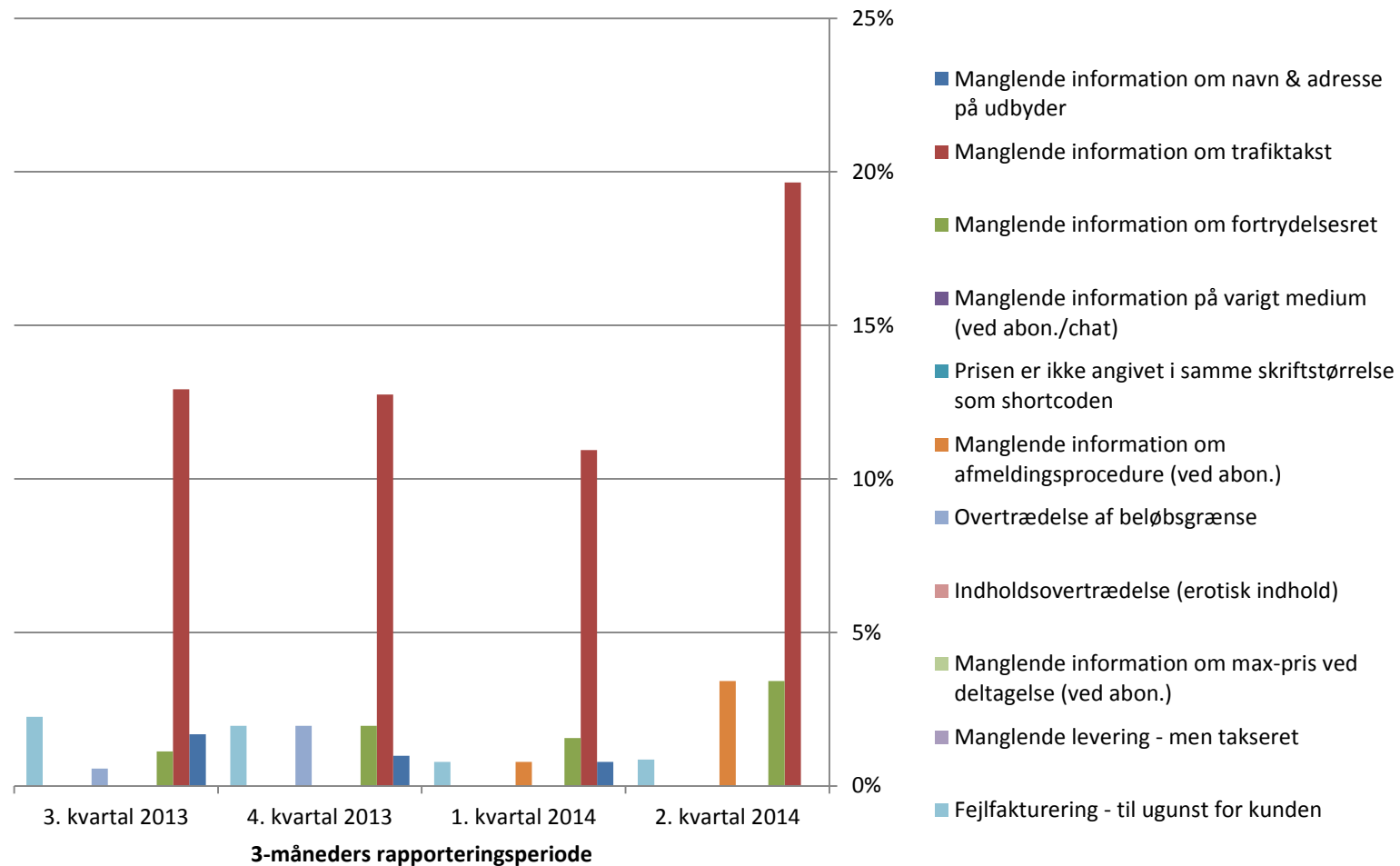
Type af fundne overtrædelser	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013
SAMLET¹				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	1	1	3
Manglende information om trafiktakst	23	14	13	23
Manglende information om fortrydelsesret	4	2	2	2
Manglende information på varigt medium (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.)	4	1	0	0
Antal mindre overtrædelser	31	18	16	28
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	2	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	1	1	2	4
Antal væsentlige overtrædelser	1	1	4	5
Total	32	19	20	33

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

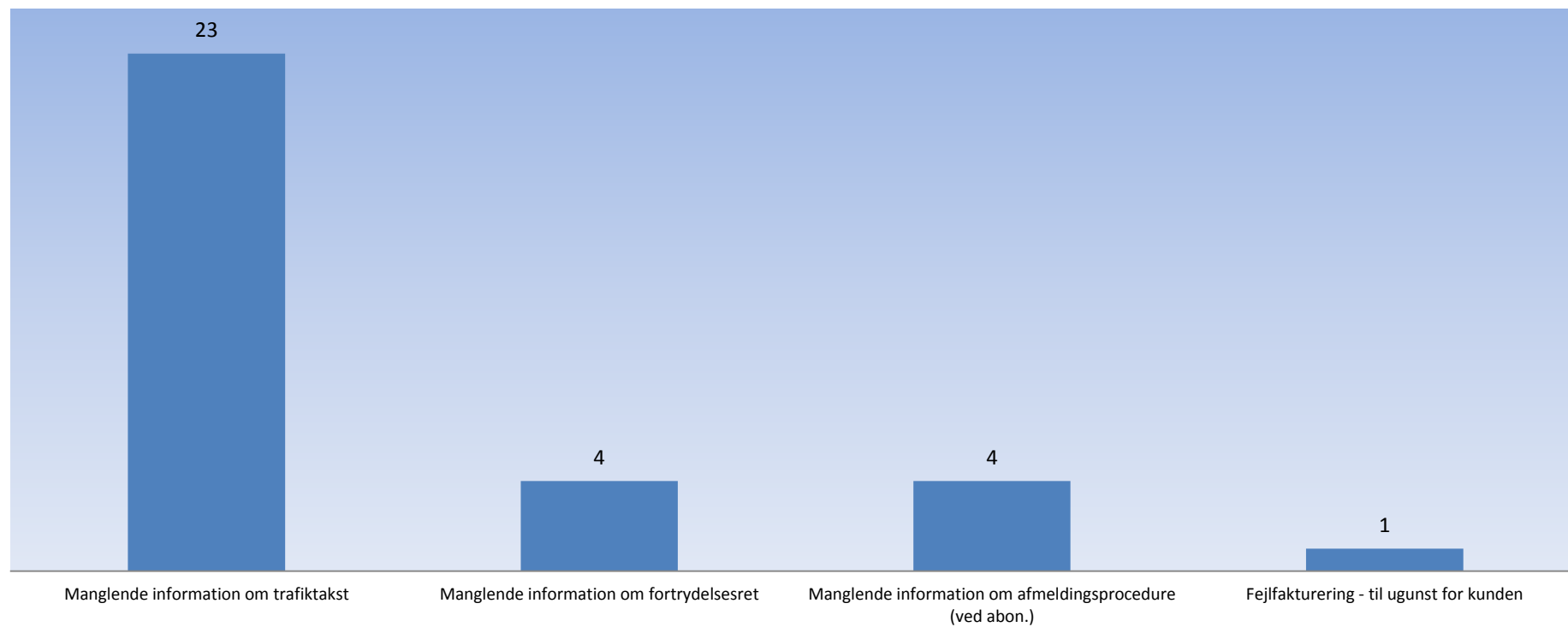
Typer af overtrædelser for perioden 1. april - 30. juni 2014



Antal fejl pr. fejltype i % af gennemførte stikprøver

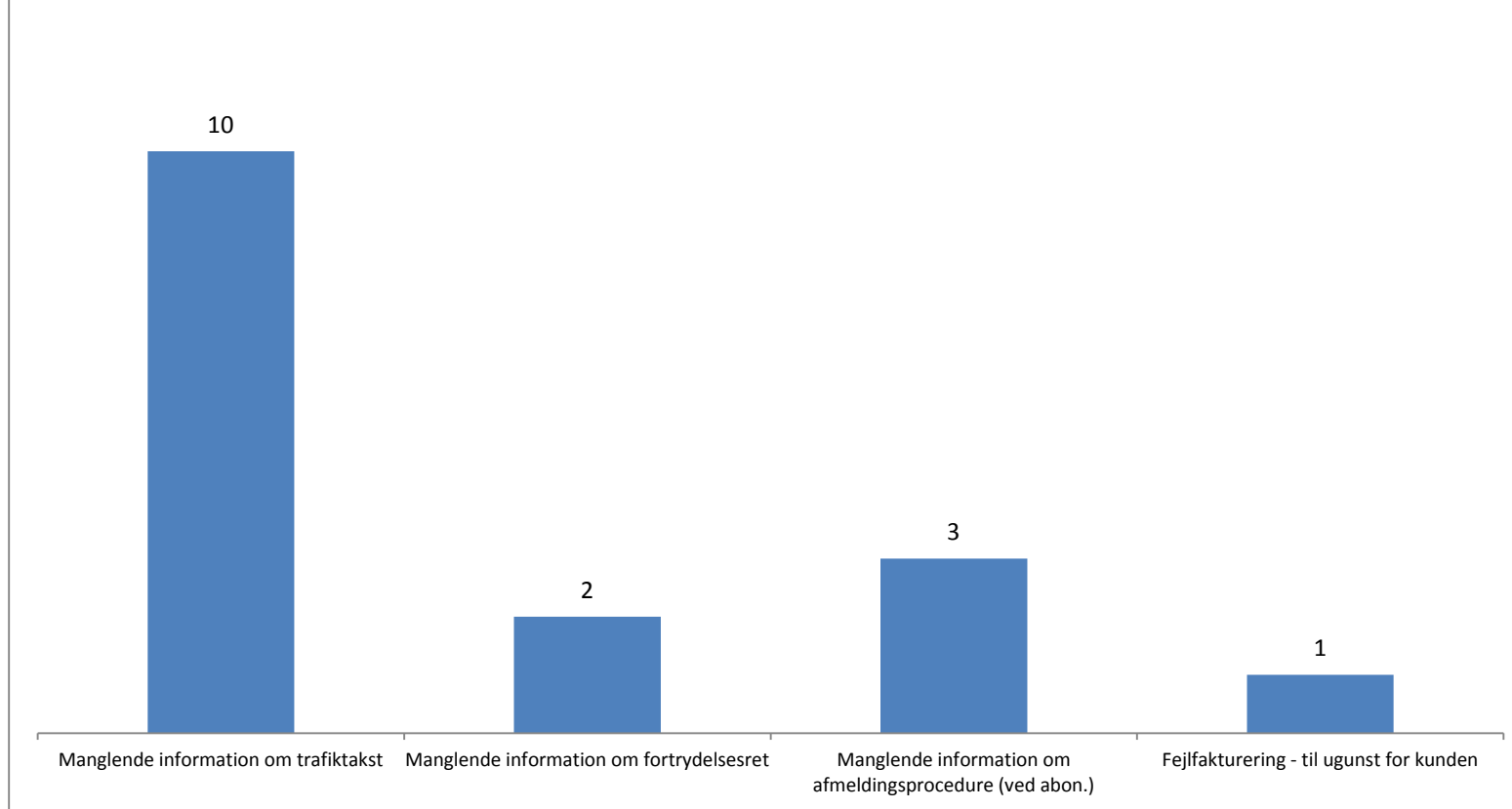


Fordeling af overtrædelser



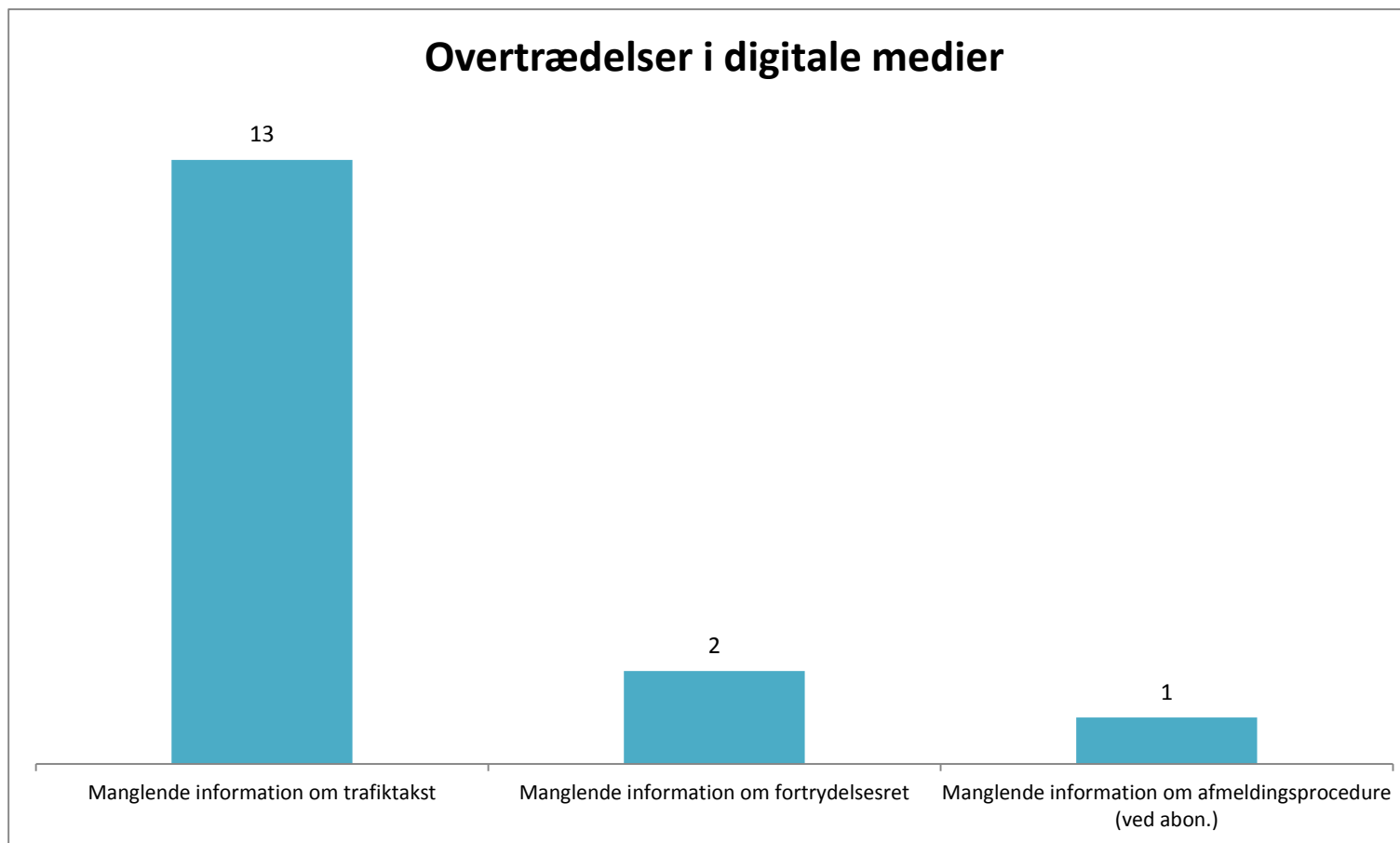
Type af fundne overtrædelser	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013
TRYKTE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	1	0	0
Manglende information om trafiktakst	10	6	9	6
Manglende information om fortrydelsesret	2	1	0	1
Manglende information på varigt medium (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.)	3	0	0	0
Antal mindre overtrædelser	15	8	9	7
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	0
Manglende levering - men takseret	0	0	0	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	1	1	1	1
Antal væsentlige overtrædelser	1	1	2	1
Total	16	9	11	8

Overtrædelser i trykte medier



Type af fundne overtrædelser	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013
DIGITALE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	1	1
Manglende information om trafiktakst	13	8	4	14
Manglende information om fortrydelsesret	2	1	2	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.)	1	1	0	0
Antal mindre overtrædelser	16	10	7	16
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	0
Manglende levering - men takseret	0	0	0	0
Fejlfakturering - til ugunst for kunden	0	0	1	3
Antal væsentlige overtrædelser	0	0	2	3
Total	16	10	9	19

Overtrædelser i digitale medier



Type af fundne overtrædelser	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013	3. kvartal 2013
FLYGTIGE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	0	2
Manglende information om trafiktakst	0	0	0	3
Manglende information om fortrydelsesret	0	0	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	0
Antal mindre overtrædelser	0	0	0	5
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
Antal væsentlige overtrædelser	0	0	0	1
Total	0	0	0	6

Tjenestetype	2. kvartal 2014			1. kvartal 2014			4. kvartal 2013			3. 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
Donation/infotjeneste	3	2	66,7%				1		0,0%	4		0,0%
Infotjeneste + abonnement	20	9	45,0%	24	7	29,2%	5		0,0%	9	1	11,1%
Bestilling af vare	7	3	42,9%				6	2	33,3%	1	1	100,0%
Infotjeneste ²	16	6	37,5%	12	2	16,7%	13	4	30,8%	39	12	30,8%
SMS/MMS/debatindlæg	3	1	33,3%	3		0,0%	1	1	100,0%	2	1	50,0%
Konkurrence + abonnement	5	1	20,0%	4	1	25,0%	2		0,0%	3	1	33,3%
Donation	6	1	16,7%	11	1	9,1%	24	6	25,0%	72	6	8,3%
Køb af diverse ³	4		0,0%	5	1	20,0%	4	2	50,0%	4		0,0%
Konkurrence	48		0,0%	61	4	6,6%	38	2	5,3%	31	5	16,1%
Køb af vare udenfor telefonen	2		0,0%	1		0,0%	2		0,0%	1		0,0%
Afstemning	2		0,0%	3		0,0%	2		0,0%			
Indmeldelse/tilmelding	1		0,0%							3	1	33,3%
App				2	1	50,0%	2	2	100,0%	2		0,0%
Donation/konkurrence				2		0,0%				2	1	50,0%
Billet							2		0,0%	2	1	50,0%
Link										1		0,0%
Ringetone										2		0,0%
Total	117	23	19,7%	128	17	13,3%	102	19	18,6%	178	30	16,9%

53 af de 117 gennemførte tests vedrører nultakserede tjenester. 15 af de 53 nultakserede tests fejler, hvilket giver en fejlprocent på 28,3 % 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	2. kvartal 2014			1. kvartal 2014			4. kvartal 2013			3. 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:	67	10	14,9%	51	7	13,7%	52	12	23,1%	41	8	19,5%
Tillæg til blad	1	1	100,0%							1	1	100,0%
Outdoor	7	3	42,9%	2	1	50,0%	11	5	45,5%	4		0,0%
Blad	52	6	11,5%	28		0,0%	34	4	11,8%	24	2	8,3%
Flyer/brochure	5		0,0%	5	3	60,0%	4	3	75,0%	2	1	50,0%
Emballage	2		0,0%	6		0,0%	2		0,0%	1		0,0%
Mærkat/sticker				1	1	100,0%	1		0,0%	1	1	100,0%
Avis				7	2	28,6%						
Reklameavis				1		0,0%						
Katalog				1		0,0%						
Brev										2	2	100,0%
Dagblad										4		0,0%
GoCard										1		0,0%
Skrabelod										1	1	100,0%
Digitale medier:	43	13	30,2%	72	10	13,9%	44	7	15,9%	127	18	14,2%
SMS	1	1	100,0%	1	1	100,0%				3	2	66,7%
Mail	3	1	33,3%				1	1	100,0%	2	1	50,0%
Hjemmeside	39	11	28,2%	69	9	13,0%	43	6	14,0%	122	15	12,3%
Videoklip				1		0,0%						
Spil				1		0,0%						
Flygtige medier:	7	0	0,0%	5	0	0,0%	6	0	0,0%	10	4	40,0%
TV	2		0,0%	4		0,0%	5		0,0%	2	1	50,0%
Infoskærm	5		0,0%							4	1	25,0%
Radio				1		0,0%	1		0,0%	4	2	50,0%
Total	117	23	19,7%	128	17	13,3%	102	19	18,6%	178	30	16,9%

Fehlprocent pr. markedsføringsmedium

