

## Rapport nr. 30

### *3 måneders-rapport fra Teleankenævnets Sekretariat vedr. stikprøveforetagelse af mobile indholdstjenester (1. juli – 30. september 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 udbudte mobile indholdstakserede tjenester, der udbydes via en firecifret applikationskode i nummerserien 1xxx på det danske marked, overholder gældende lovgivning på området 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 undersøgelsesenhed.

#### **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.

#### **Metode**

Der er blevet foretaget stikprøvekontrol af et bredt udbud af forskellige tjenester.

Tjenester defineres jf. [www.rammeaftalen.dk](http://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 informationstjeneste, 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”

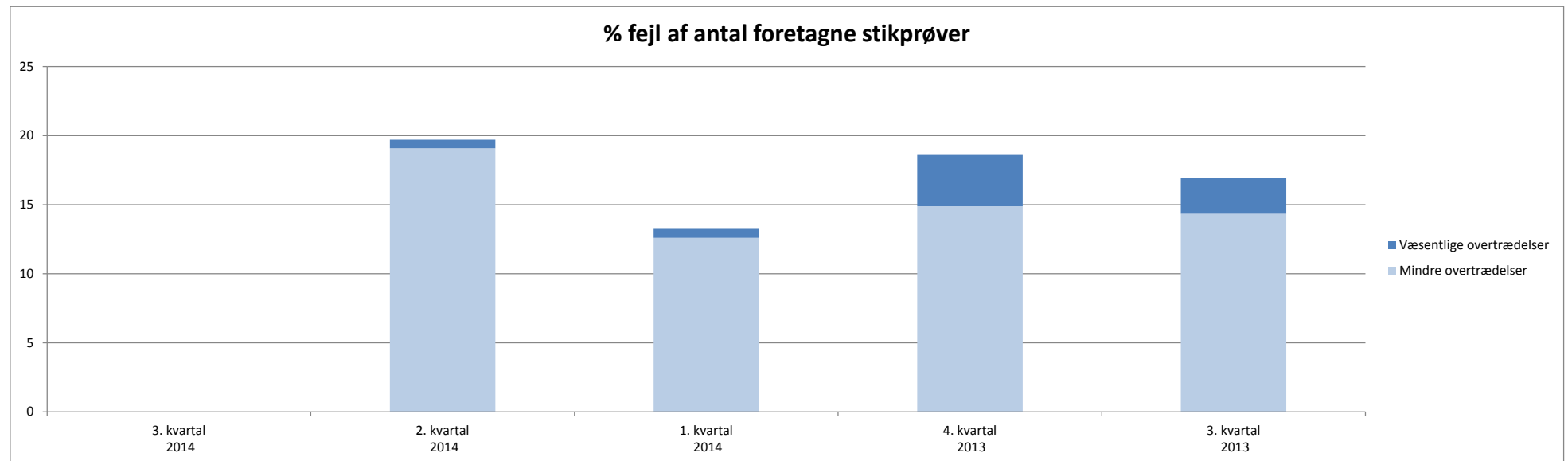
Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan herefter tage kontakt til indholdsudbyderne med anmodning om tilretning af den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

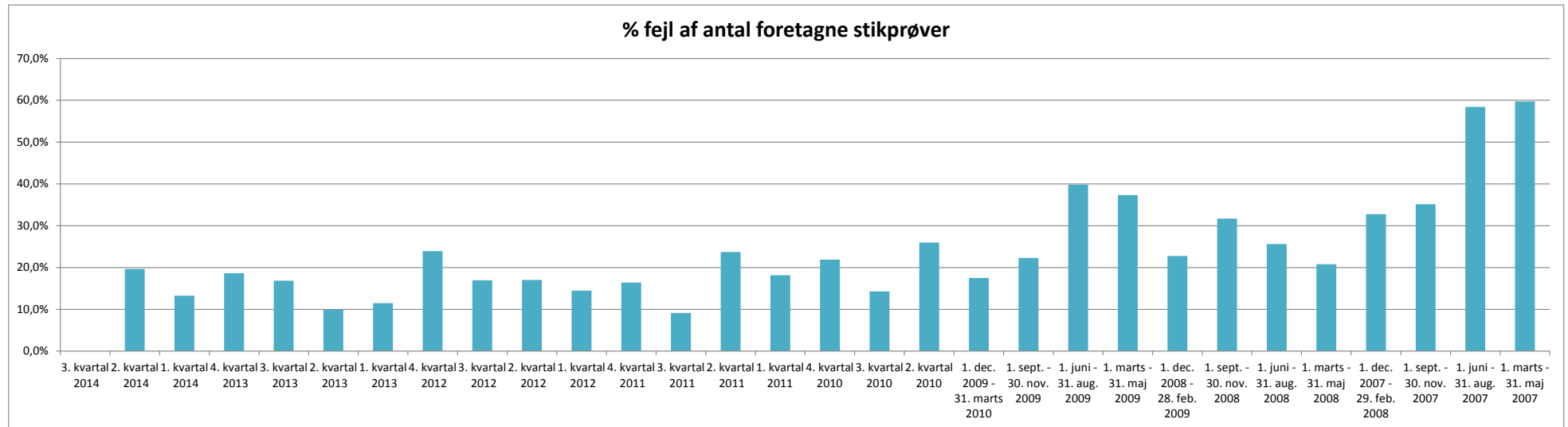
## Resultat

### Overordnet total:

Tidligere perioder

	3. kvartal 2014	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
Antal planlagte stikprøver hos TA	94	117	128	102	178	111	122	117	118	141
Antal fejlbehæftede planlagte tests	0	23	17	19	30	11	14	28	20	24
Mindre overtrædelser	0	31	18	16	28	11	13	28	25	23
Væsentlige overtrædelser	0	1	1	4	5	0	2	2	1	7
Antal gentests	0	11	3	21	0	0	2	5	5	5
Antal Ad hoc-tests	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fejlprocent	0,0%	19,7%	13,3%	18,6%	16,9%	9,9%	11,5%	23,9%	16,9%	17,0%





	3. kvartal 2014	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
<b>Antal kontraktparter</b>	9	10	5	10	7	5	9	5	9	7
<b>Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere</b>	83	96	19	68	144	88	108	98	104	117
<b>Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren</b>	1	0	0	3	0	0	0	1	0	0

Type af fundne overtrædelser	3. kvartal 2014	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013
<b>SAMLET<sup>1</sup></b>				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	1	1
Manglende information om trafiktakst	0	23	14	13
Manglende information om fortrydelsesret	0	4	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.)	0	4	1	0
<b>Antal mindre overtrædelser</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>16</b>
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	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	1	1	2
<b>Antal væsentlige overtrædelser</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>20</b>

<sup>1</sup> Indeholder kun overtrædelser i planlagte tests (altså ikke gentests)



Type af fundne overtrædelser	3. kvartal 2014	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013
<b>TRYKTE MEDIER</b>				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	1	0
Manglende information om trafiktakst	0	10	6	9
Manglende information om fortrydelsesret	0	2	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	3	0	0
<b>Antal mindre overtrædelser</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
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	1	1	1
<b>Antal væsentlige overtrædelser</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>11</b>

Type af fundne overtrædelser	3. kvartal 2014	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013
<b>DIGITALE MEDIER</b>				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	0	0	0	1
Manglende information om trafiktakst	0	13	8	4
Manglende information om fortrydelsesret	0	2	1	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.)	0	1	1	0
<b>Antal mindre overtrædelser</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
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	1
<b>Antal væsentlige overtrædelser</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>9</b>

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



Tjenestetype	3. kvartal 2014			2. kvartal 2014			1. kvartal 2014			4. 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		0,0%	3	2	66,7%				1		0,0%
Infotjeneste + abonnement	30		0,0%	20	9	45,0%	24	7	29,2%	5		0,0%
Bestilling af vare	3		0,0%	7	3	42,9%				6	2	33,3%
Infotjeneste <sup>2</sup>	16		0,0%	16	6	37,5%	12	2	16,7%	13	4	30,8%
SMS/MMS/debatindlæg	1		0,0%	3	1	33,3%	3		0,0%	1	1	100,0%
Konkurrence + abonnement	2		0,0%	5	1	20,0%	4	1	25,0%	2		0,0%
Donation	5		0,0%	6	1	16,7%	11	1	9,1%	24	6	25,0%
Køb af diverse <sup>3</sup>	3		0,0%	4		0,0%	5	1	20,0%	4	2	50,0%
Konkurrence	28		0,0%	48		0,0%	61	4	6,6%	38	2	5,3%
Køb af vare udenfor telefonen	1		0,0%	2		0,0%	1		0,0%	2		0,0%
Afstemning	1		0,0%	2		0,0%	3		0,0%	2		0,0%
Indmeldelse/tilmelding	1		0,0%	1		0,0%						
App							2	1	50,0%	2	2	100,0%
Donation/konkurrence							2		0,0%			
Billet										2		0,0%
Link												
Ringetone												
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>117</b>	<b>23</b>	<b>19,7%</b>	<b>128</b>	<b>17</b>	<b>13,3%</b>	<b>102</b>	<b>19</b>	<b>18,6%</b>

63 af de 94 gennemførte tests vedrører nultakserede tjenester. 0 af de 63 nultakserede tests fejler, hvilket giver en fejlprocent på 0,0 % blandt de nultakserede tjenester.

<sup>2</sup> F.eks. koncert- og trafikinfo, vejrvarsling, medlemskab, indkøbsliste, horoskop

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

Markedsføringsmedium	3. kvartal 2014			2. kvartal 2014			1. kvartal 2014			4. 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
<b>Trykte medier:</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>67</b>	<b>10</b>	<b>14,9%</b>	<b>51</b>	<b>7</b>	<b>13,7%</b>	<b>52</b>	<b>12</b>	<b>23,1%</b>
Tillæg til blad	2		0,0%	1	1	100,0%						
Outdoor	6		0,0%	7	3	42,9%	2	1	50,0%	11	5	45,5%
Blad	26		0,0%	52	6	11,5%	28		0,0%	34	4	11,8%
Emballage	3		0,0%	2		0,0%	6		0,0%	2		0,0%
Avis	1		0,0%				7	2	28,6%			
Flyer/brochure				5		0,0%	5	3	60,0%	4	3	75,0%
Mærkat/sticker							1	1	100,0%	1		0,0%
Reklameavis							1		0,0%			
Katalog							1		0,0%			
<b>Digitale medier:</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>43</b>	<b>13</b>	<b>30,2%</b>	<b>72</b>	<b>10</b>	<b>13,9%</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>15,9%</b>
Hjemmeside	47		0,0%	39	11	28,2%	69	9	13,0%	43	6	14,0%
SMS				1	1	100,0%	1	1	100,0%			
Mail				3	1	33,3%				1	1	100,0%
Videoklip							1		0,0%			
Spil							1		0,0%			
<b>Flygtige medier:</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
TV	8		0,0%	2		0,0%	4		0,0%	5		0,0%
Infoskærm	1		0,0%	5		0,0%						
Radio							1		0,0%	1		0,0%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>117</b>	<b>23</b>	<b>19,7%</b>	<b>128</b>	<b>17</b>	<b>13,3%</b>	<b>102</b>	<b>19</b>	<b>18,6%</b>