

## Rapport nr. 36

### *6 måneders-rapport fra Teleankenævnets Sekretariat vedr. stikprøveforetagelse af mobile indholdstjenester (1. januar – 30. juni 2016)*

#### **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 med udgangspunkt i 240 stikprøver pr. år.

#### **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”

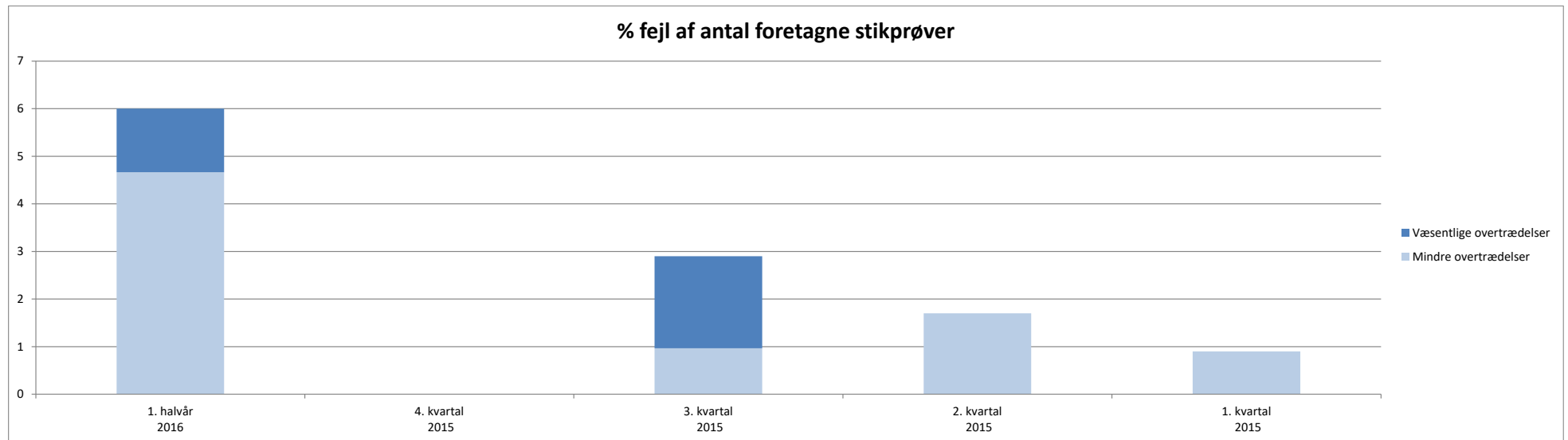
Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan herefter tage kontakt til indholdsudbyderne med anmodning om tilretning af den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

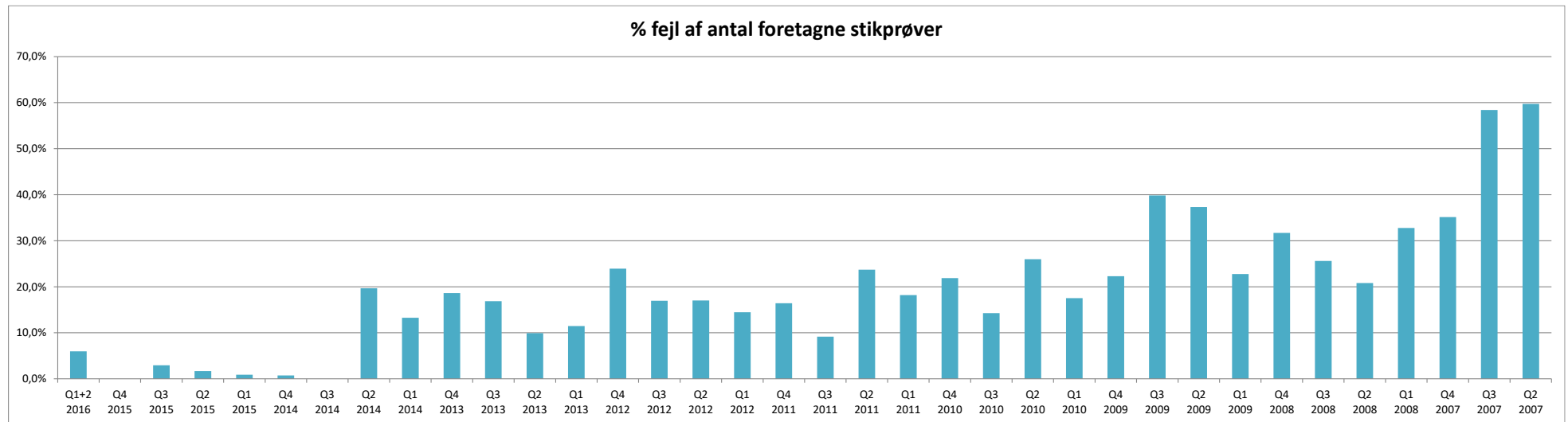
## Resultat

### Overordnet total:

*Tidligere perioder*

	Q1+2 2016	Q4 2015	Q3 2015	Q2 2015	Q1 2015	Q4 2014	Q3 2014	Q2 2014	Q1 2014	Q4 2013
<b>Antal planlagte stikprøver hos TA</b>	<b>134</b>	<b>37</b>	102	120	111	139	94	117	128	102
<b>Antal fejlbehæftede planlagte tests</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	3	2	1	1	0	23	17	19
<i>Mindre overtrædelser</i>	7	0	1	2	1	1	0	31	18	16
<i>Væsentlige overtrædelser</i>	2	0	2	0	0	0	0	1	1	4
<b>Antal gentests</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	0	0	1	0	0	11	3	21
<b>Antal Ad hoc-tests</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Fejlprocent</b>	<b>6,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,9%</b>	<b>1,7%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>19,7%</b>	<b>13,3%</b>	<b>18,6%</b>



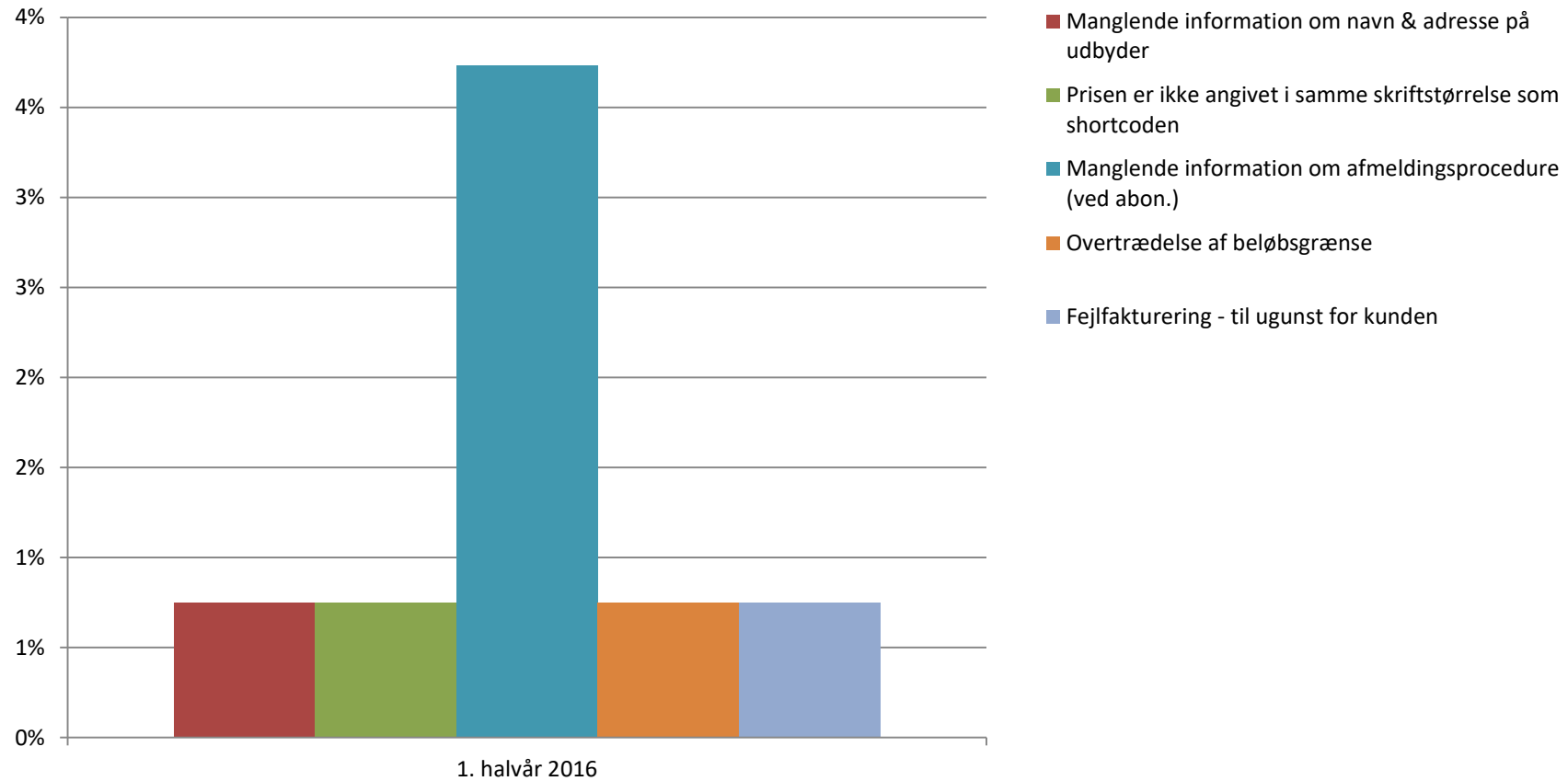


	1. halvår 2016	4. kvartal 2015	3. kvartal 2015	2. kvartal 2015	1. kvartal 2015	4. kvartal 2014	3. kvartal 2014	2. kvartal 2014	1. kvartal 2014	4. kvartal 2013
<b>Antal kontraktparter</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
<b>Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere</b>	<b>105</b>	<b>38</b>	<b>64</b>	<b>93</b>	<b>67</b>	<b>94</b>	<b>83</b>	<b>96</b>	<b>19</b>	<b>68</b>
<b>Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

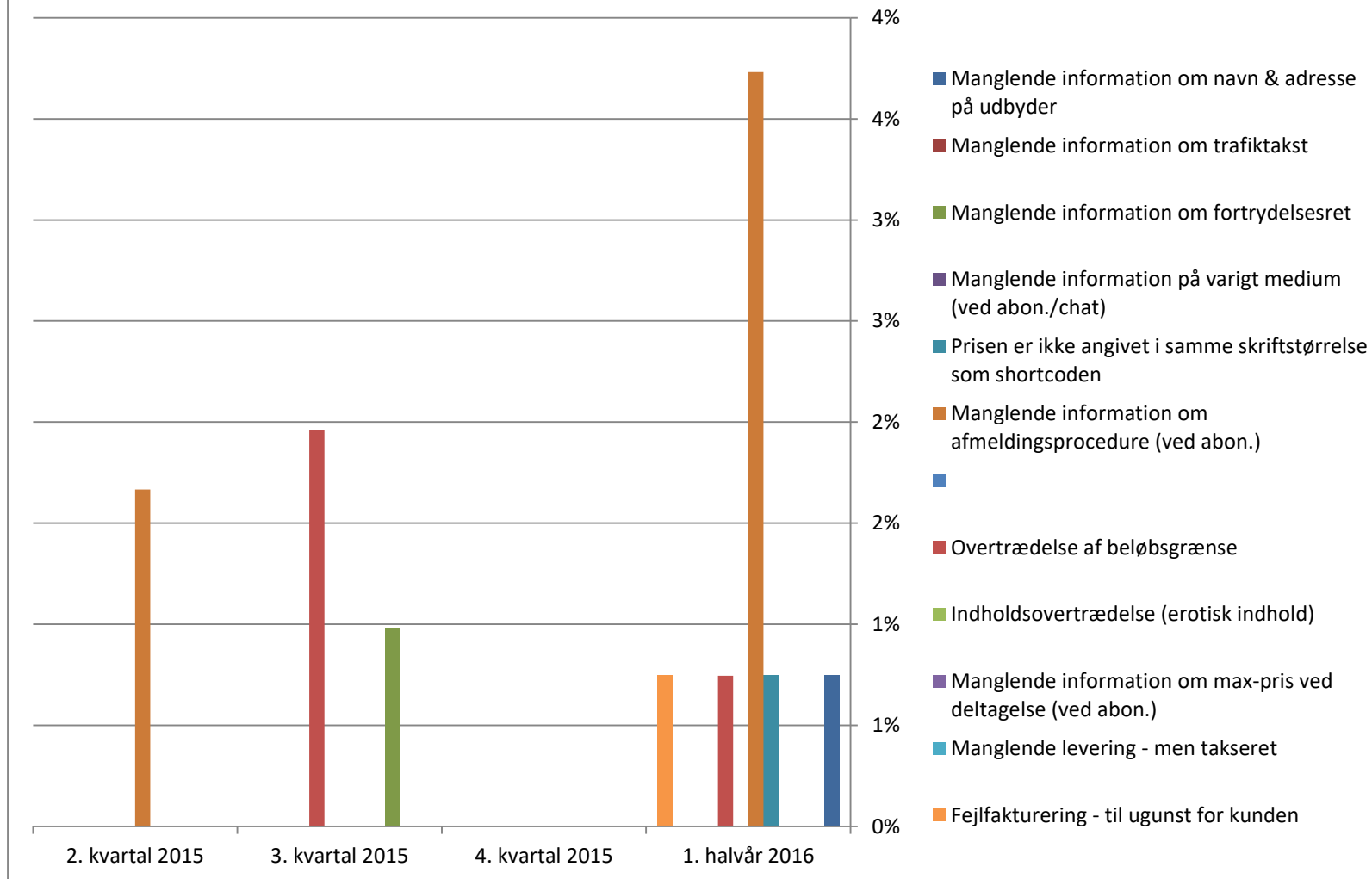
Type af fundne overtrædelser	1. halvår 2016	4. kvartal 2015	3. kvartal 2015	2. kvartal 2015
<b>SAMLET<sup>1</sup></b>				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	1	0	0	0
Manglende information om trafiktakst	0	0	0	0
Manglende information om fortrydelsesret	0	0	1	0
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Prisen er ikke angivet i samme skriftstørrelse som shortcoden	1	0	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	5	0	0	2
<b>Antal mindre overtrædelser</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Overtrædelse af beløbsgrænse	1	0	2	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
<b>Antal væsentlige overtrædelser</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

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

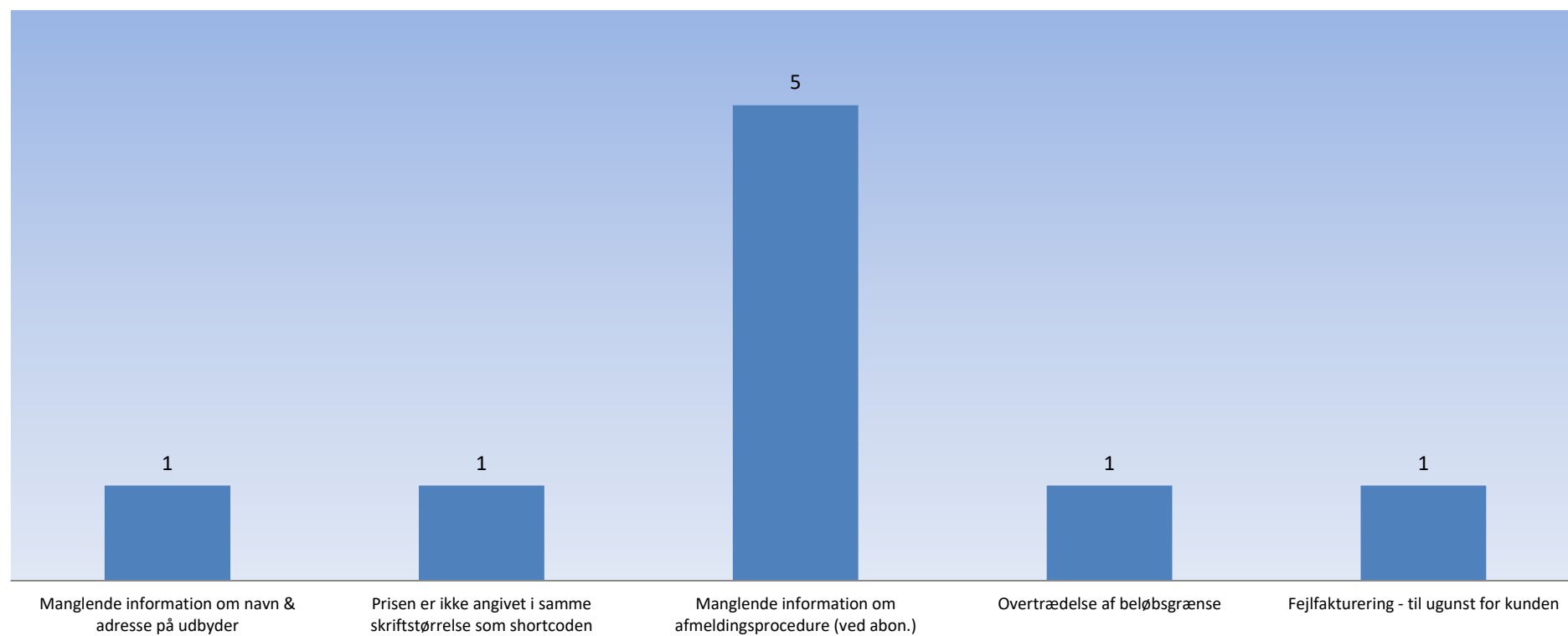
## Typen af overtrædelser for perioden 1. januar - 30. juni 2016



## Antal fejl pr. fejltype i % af gennemførte stikprøver



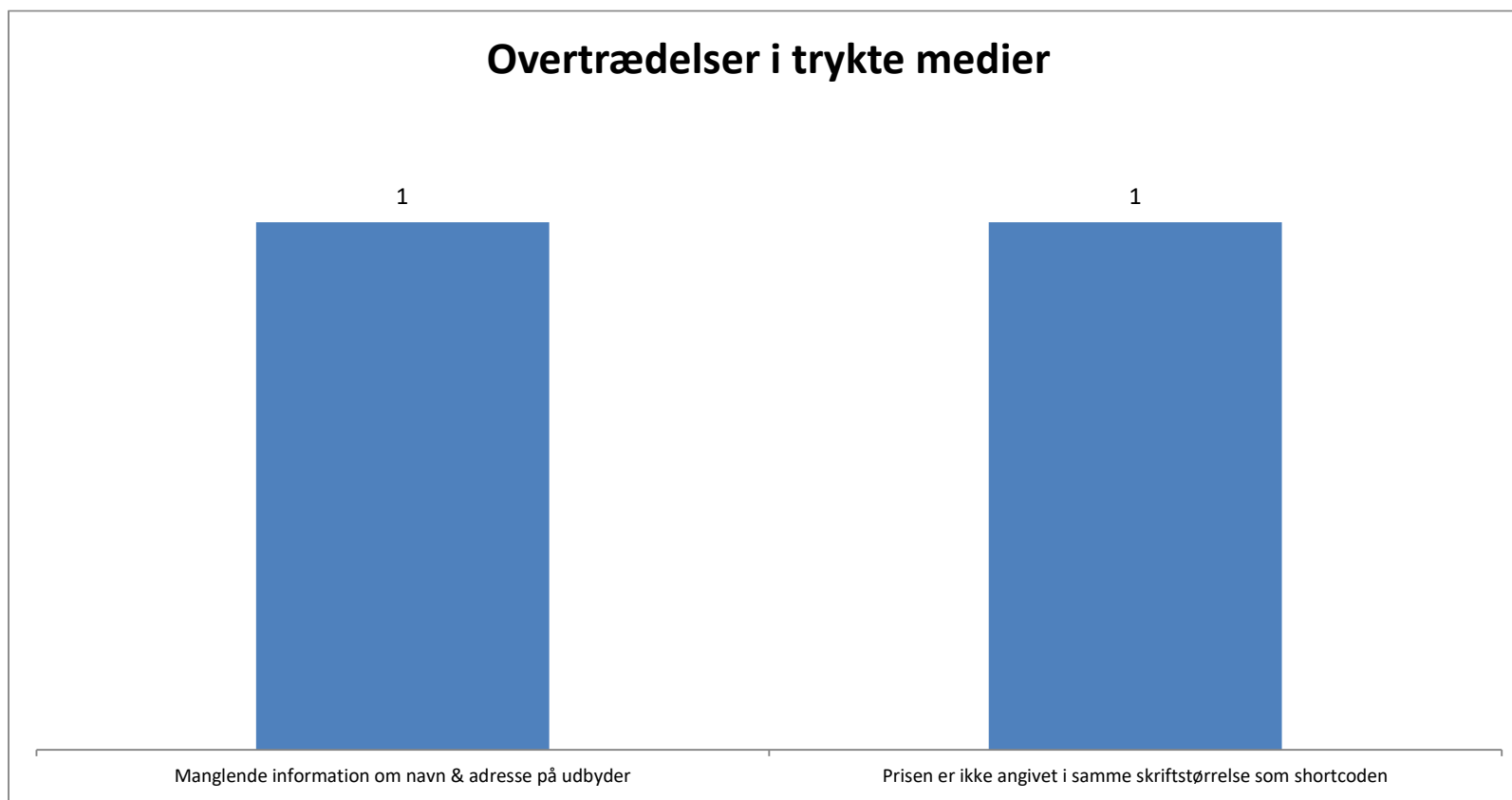
## Fordeling af overtrædelser



Type af fundne overtrædelser	1. halvår 2016	4. kvartal 2015	3. kvartal 2015	2. kvartal 2015
<b>TRYKTE MEDIER</b>				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	1	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	1	0	0	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	0	0
<b>Antal mindre overtrædelser</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0	0
<b>Antal væsentlige overtrædelser</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

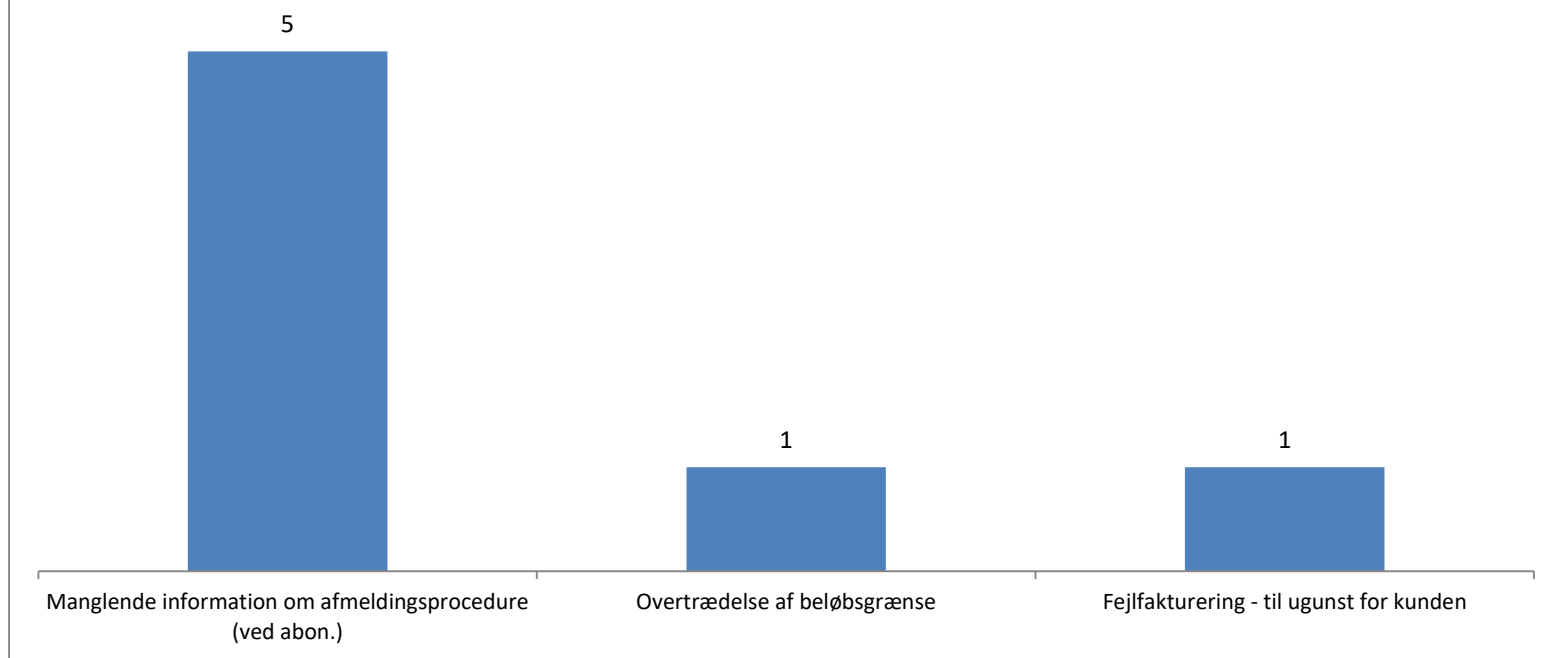


## Overtrædelser i trykte medier



Type af fundne overtrædelser	1. halvår 2016	4. kvartal 2015	3. kvartal 2015	2. kvartal 2015
<b>DIGITALE 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	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.)	5	0	0	2
<b>Antal mindre overtrædelser</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Overtrædelse af beløbsgrænse	1	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	0	0	0
<b>Antal væsentlige overtrædelser</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## Overtrædelser i digitale medier



Type af fundne overtrædelser	1. halvår 2016	4. kvartal 2015	3. kvartal 2015	2. kvartal 2015
<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	1. halvår 2016			4. kvartal 2015			3. kvartal 2015			2. kvartal 2015		
	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 + abonnement	5	2	40,0%									
Infotjeneste + abonnement	14	3	21,4%				2		0,0%	38	2	5,3%
Køb af diverse <sup>2</sup>	13	1	7,7%							3		0,0%
Donation	64	2	3,1%	31		0,0%	37	1	2,7%	18		0,0%
Konkurrence	31		0,0%	4		0,0%	49	2	4,1%	26		0,0%
Infotjeneste <sup>3</sup>	2		0,0%	2		0,0%	6		0,0%	8		0,0%
Bestilling af vare	1		0,0%				4		0,0%	6		0,0%
Afstemning	1		0,0%				1		0,0%	5		0,0%
SMS/MMS/debatindlæg	1		0,0%							2		0,0%
Køb af vare udenfor telefonen	1		0,0%							1		0,0%
Almennyttigt lotteri	1		0,0%									
Konkurrence + abonnement							1		0,0%	4		0,0%
App							1		0,0%	5		0,0%
Indmeldelse/tilmelding							1		0,0%	3		0,0%
Underskriftindsamling										1		0,0%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>8</b>	<b>6,0%</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>102</b>	<b>3</b>	<b>2,9%</b>	<b>120</b>	<b>2</b>	<b>1,7%</b>

29 af de 134 gennemførte tests vedrører nultakserede tjenester. 3 af de 29 nultakserede tests fejler, hvilket giver en fejlprocent på 10,3 % blandt de nultakserede tjenester.

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

<sup>3</sup> F.eks. koncert- og trafikinfo, vejrvarsling, medlemskab, indkøbsliste, horoskop

Markedsføringsmedium	1. halvår 2016			4. kvartal 2015			3. kvartal 2015			2. kvartal 2015		
	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>	22	1	4,5%	4	0	0,0%	56	1	1,8%	32	0	0,0%
Outdoor	3	1	33,3%	1		0,0%	3		0,0%	4		0,0%
Blad	11		0,0%	3		0,0%	45	1	2,2%	21		0,0%
Flyer/brochure	3		0,0%				6		0,0%	4		0,0%
Tilbudssavis	1		0,0%				2		0,0%			
Emballage	3		0,0%							3		0,0%
Lodseddel	1		0,0%									
<b>Digitale medier:</b>	109	7	6,4%	33	0	0,0%	36	2	5,6%	85	2	2,4%
Hjemmeside	109	7	6,4%	33		0,0%	32	2	6,3%	81	2	2,5%
SMS							2		0,0%	4		0,0%
Nyhedsbrev							2		0,0%			
Mail												
<b>Flygtige medier:</b>	3	0	0,0%	0	0	0,0%	10	0	0,0%	3	0	0,0%
TV	3		0,0%				8		0,0%	1		0,0%
Radio							2		0,0%	1		0,0%
Biografreklame										1		0,0%
Infoskærm												
<b>Total</b>	134	8	6,0%	37	0	0,0%	102	3	2,9%	120	2	1,7%

Fejlprocent pr. markedsføringsmedium

