

Rapport nr. 7

3 måneders-rapport fra Teleankenævnets Sekretariat vedr. stikprøveforetagelse af mobile indholdstjenester (1. september 2008 - 30. november 2008)

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. 5.

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. tilsagnet 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"

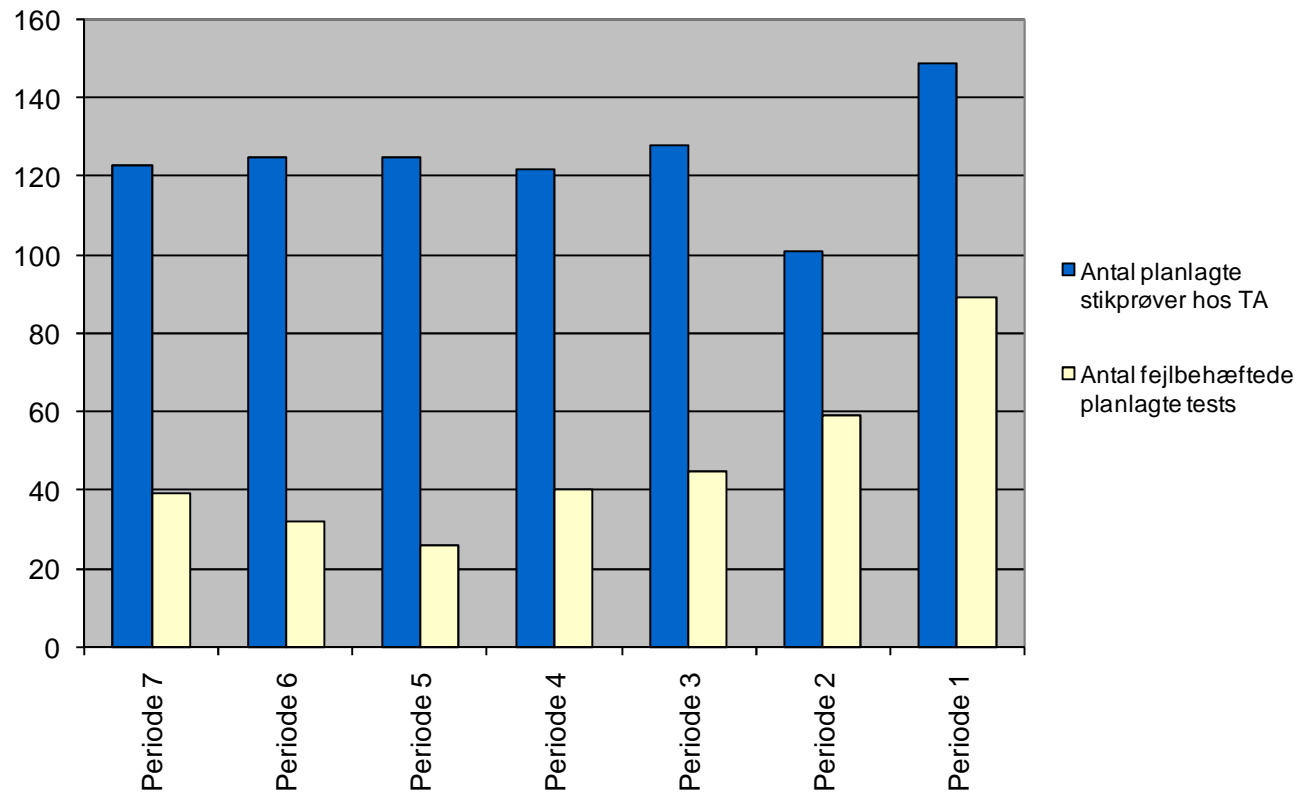
Et stikprøve-skema accepteret og udarbejdet af ovennævnte operatører er blevet benyttet til dokumentation for de foretagne stikprøver. Ved fundne overtrædelse retter TA straks henvendelse til operatørerne. Operatørerne kan så vha. log-in tilgå TAs stikprøve-skemaer for herefter at tage kontakt til indholdsudbyderne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

Resultat

Overordnet total:

	<i>Tidligere perioder</i>						
	Periode 7	Periode 6	Periode 5	Periode 4	Periode 3	Periode 2	Periode 1
Antal planlagte stikprøver hos TA	123	125	125	122	128	101	149
Antal fejlbehæftede planlagte tests	39	32	26	40	45	59	89
Antal gentests	26	10	15	28	48	43	73
Antal Ad hoc-tests	0	0	1	0	0	0	0
Fejlprocent	31,7%	25,6%	20,8%	32,8%	35,2%	58,4%	59,7%

Overordnet total



	I alt P7	September 2008	Oktober 2008	November 2008
Antal kontraktparter	5	4	4	3
Antal undersøgte eksterne indholdsudbydere	72	41	32	24
Antal udbudte tjenester hos mobiloperatøren	0	0	0	0

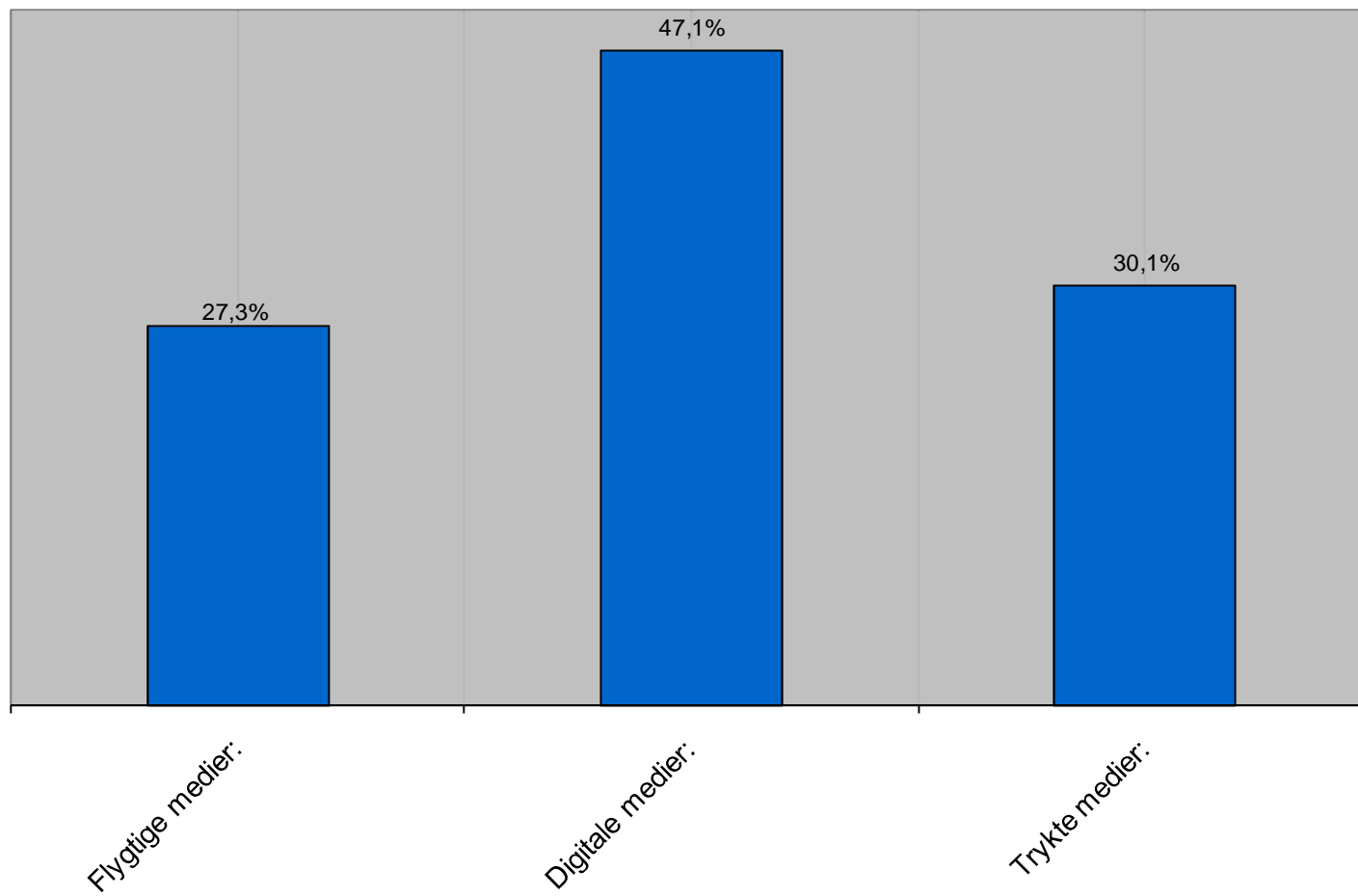
Tjenestetype	I alt P7			September 2008			Oktober 2008			November 2008		
	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver	Testede	Fejl	% fejl af antal stikprøver
Fortløbende abonnement	1	1	100,0%	1	1	100,0%						
SMS	3	3	100,0%				2	2	100,0%	1	1	100,0%
Tilmelding	2	2	100,0%	1	1	100,0%	1	1	100,0%			
Lydklip	1	1	100,0%				1	1	100,0%			
Streaming	1	1	100,0%				1	1	100,0%			
Abb.lign. konkurrence	7	6	85,7%	4	3	75,0%	2	2	100,0%	1	1	100,0%
Abonnement	2	1	50,0%	2	1	50,0%						
Donation	6	3	50,0%	4	2	50,0%				2	1	50,0%
Køb af diverse ¹	4	2	50,0%	4	2	50,0%						
Spil	2	1	50,0%	1	1	100,0%	1	0	0,0%			
Wap-link	8	3	37,5%	3	2	66,7%	5	1	20,0%			
Musik	3	1	33,3%				3	1	33,3%			
Afstemning/konkurrence	4	1	25,0%	1	0	0,0%	2	1	50,0%	1		0,0%
Konkurrence	49	12	24,5%	16	4	25,0%	23	6	26,1%	10	2	20,0%
Ringetone	5	1	20,0%	2	0	0,0%	2	1	50,0%	1		0,0%
Afstemning	1	0	0,0%				1	0	0,0%			
Billede	2	0	0,0%	2	0	0,0%						
Info ²	8	0	0,0%	4	0	0,0%	3	0	0,0%	1		0,0%
Video	1	0	0,0%				1	0	0,0%			
Afstemning	9	0	0,0%	4	0	0,0%	3	0	0,0%	2		0,0%
Konkurrence/sms	1	0	0,0%							1		0,0%
Wallpaper	2	0	0,0%							2		0,0%
Afstemning og video	1	0	0,0%							1		0,0%
Total	123	39	31,7%	49	17	35%	51	17	33%	23	5	22%

¹ F.eks. køb af medlemskab til hjemmeside, køb af virtuelle mønter på hjemmeside

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

Markedsføringsmedium	I alt P7			September 2008			Oktober 2008			November 2008		
	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:	73	22	30,1%									
Emballage	2	2	100,0%	1	1	100,0%				1	1	100,0%
Outdoor	6	5	83,3%	2	1	50,0%	3	3	100,0%	1	1	100,0%
Avis	12	6	50,0%	7	3	42,9%	4	3	75,0%	1	0	0,0%
Flyer	4	2	50,0%	1	0	0,0%	2	2	100,0%	1	0	0,0%
Blad	14	3	21,4%	3	0	0,0%	1	1	100,0%	10	2	20,0%
Ugeblad	17	3	17,6%	6	1	16,7%	10	2	20,0%	1	0	0,0%
Månedssblad	17	1	5,9%	5	0	0,0%	12	1	8,3%			
Reklameavis	1	0	0,0%				1	0	0,0%			
Digitale medier:	17	8	47,1%									
Sms	1	1	100,0%							1	1	100,0%
Hjemmeside	9	5	55,6%	7	3	42,9%	2	2	100,0%			
Wap-side	7	2	28,6%	2	0	0,0%	5	2	40,0%			
Flygtige medier:	33	9	27,3%									
Radio	2	1	50,0%	1	1	100,0%				1	0	0,0%
TV	31	8	25,8%	14	7	50,0%	11	1	9,1%	6	0	0,0%
Total	123	39	31,7%	49	17	35%	51	17	33%	23	5	22%

Fejlprocent pr. markedsføringsmedium

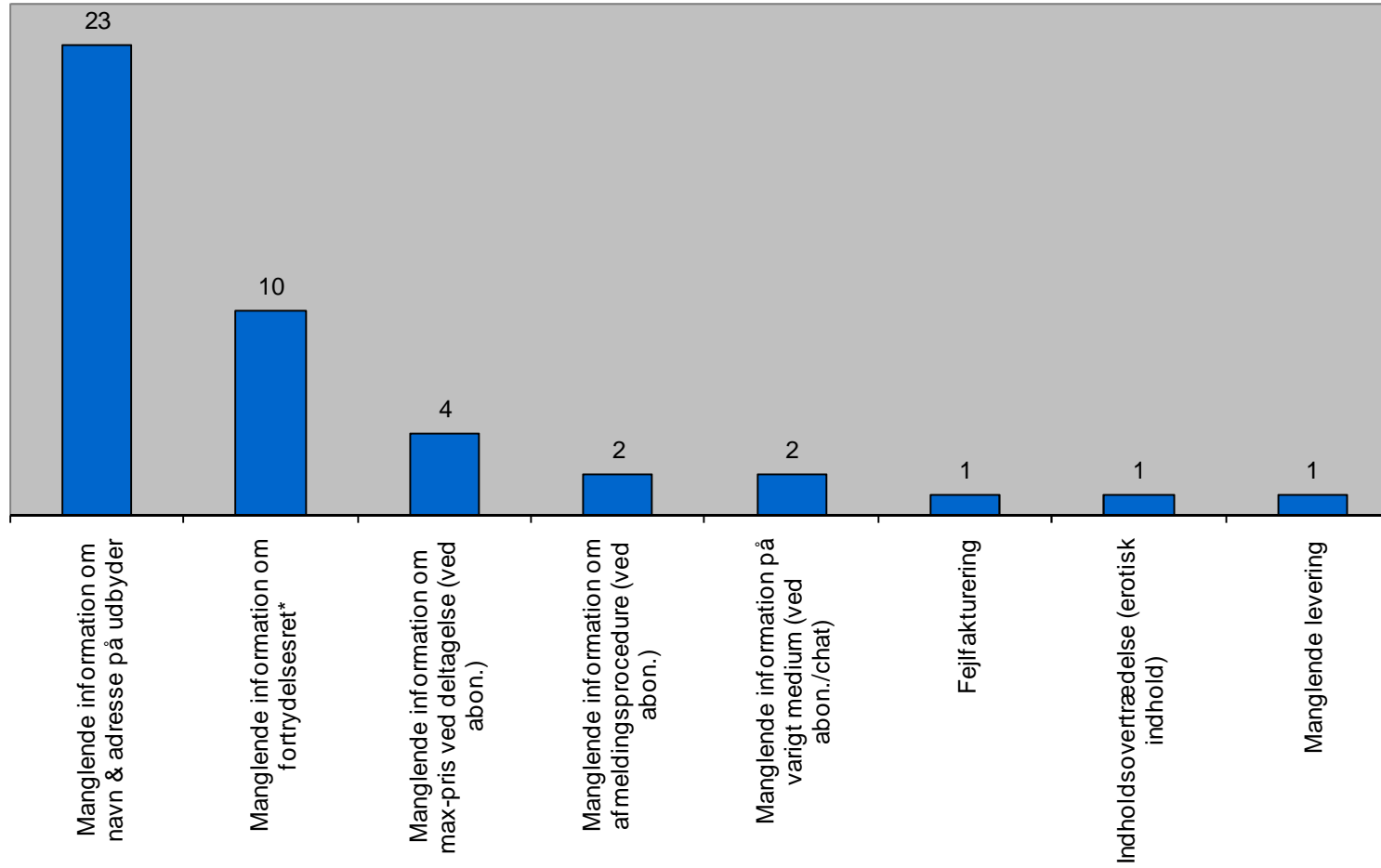


Type af fundne overtrædelser	I alt P7	September 2008	Oktober 2008	November 2008
SAMLET³				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	23	10	10	3
Manglende information om fortrydelsesret ⁴	10	4	6	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	4	3	1	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	2	1	0	1
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	2	1	1	0
Fejlfakturering	1	0	1	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	1	0	1	0
Manglende levering	1	0	1	0
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	0	0
Takseringstidspunkt	0	0	0	0
Total	44	19	21	4

³ Indeholder kun overtrædelser i planlagte tests (altså ikke i gentests)

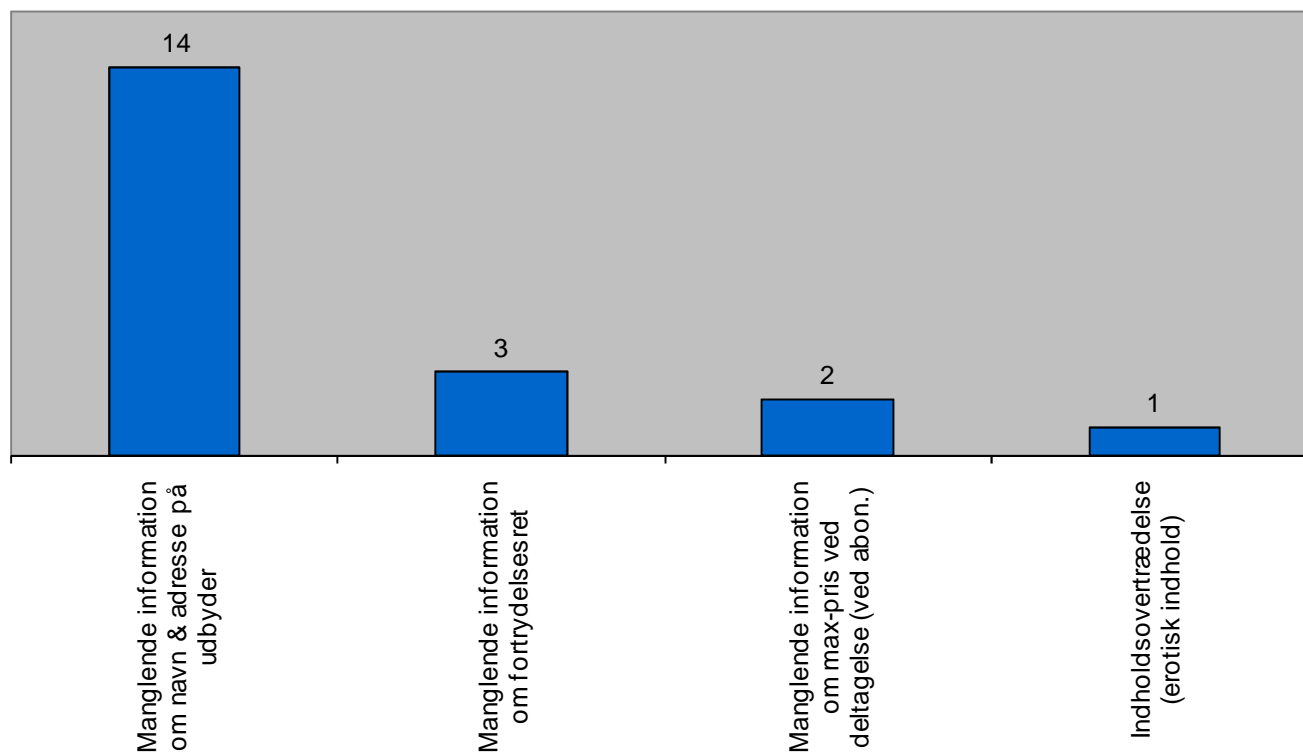
⁴ 6 af overtrædelserne vedr. fortrydelsesret omhandler ukorrekt information. F.eks. oplyses blot, at man ikke har fortrydelsesret

Fordeling af overtrædelser



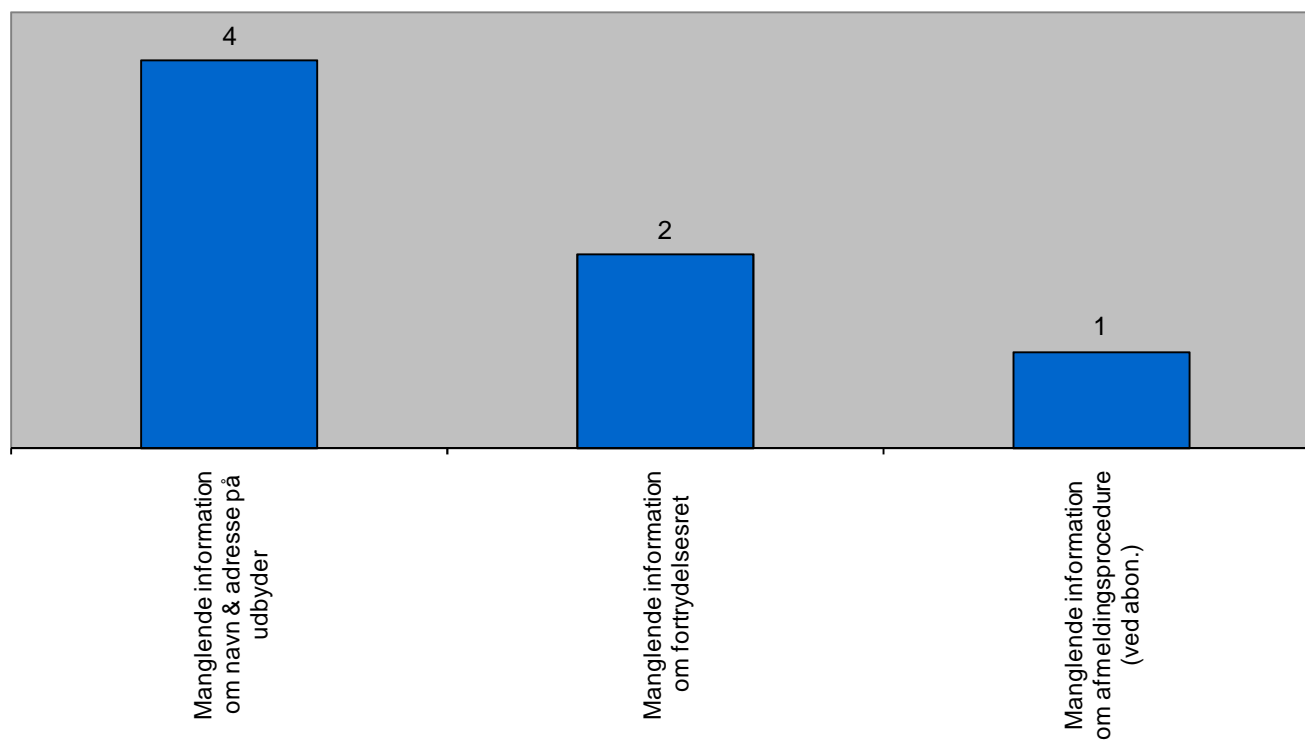
Type af fundne overtrædelser	I alt P7	September 2008	Oktober 2008	November 2008
TRYKTE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	14	4	7	3
Manglende information om fortrydelsesret	3	0	3	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	2	1	1	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	1	0	1	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	0	0	0	0
Fejlfakturering	0	0	0	0
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	0	0
Manglende levering	0	0	0	0
Manglende information på varigt medium (ved abon./chat)	0	0	0	0
Takseringstidspunkt	0	0	0	0
Total	20	5	12	3

Overtrædelser i trykte medier



Type af fundne overtrædelser	I alt P7	September 2008	Oktober 2008	November 2008
DIGITALE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	4	1	3	0
Manglende information om fortrydelsesret	2	0	2	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	1	0	0	1
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	0	0	0	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0
Fejlfakturering	0	0	0	0
Manglende levering	0	0	0	0
Manglende information på varigt medium (ved abonnement/chat)	0	0	0	0
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	0	0
Takseringstidspunkt	0	0	0	0
Total	7	1	5	1

Overtrædelser i digitale medier



Type af fundne overtrædelser	I alt P7	September 2008	Oktober 2008	November 2008
FLYGTIGE MEDIER				
Manglende information om navn & adresse på udbyder	5	5	0	0
Manglende information om fortrydelsesret	5	4	1	0
Manglende information om max-pris ved deltagelse (ved abon.)	2	2	0	0
Manglende information på varigt medium (ved abonnement/chat)	2	1	1	0
Manglende information om afmeldingsprocedure (ved abon.)	1	1	0	0
Fejlfakturering	1	0	1	0
Manglende levering	1	0	1	0
Overtrædelse af beløbsgrænse	0	0	0	0
Indholdsovertrædelse (erotisk indhold)	0	0	0	0
Takseringstidspunkt	0	0	0	0
Total	17	13	4	0

Overtrædelser i flygtige medier

