

## Redegørelse nr. 7

### Stikprøvekontrol af mobile indholds- og betalingstjenester

1. september 2008 – 30. november 2008

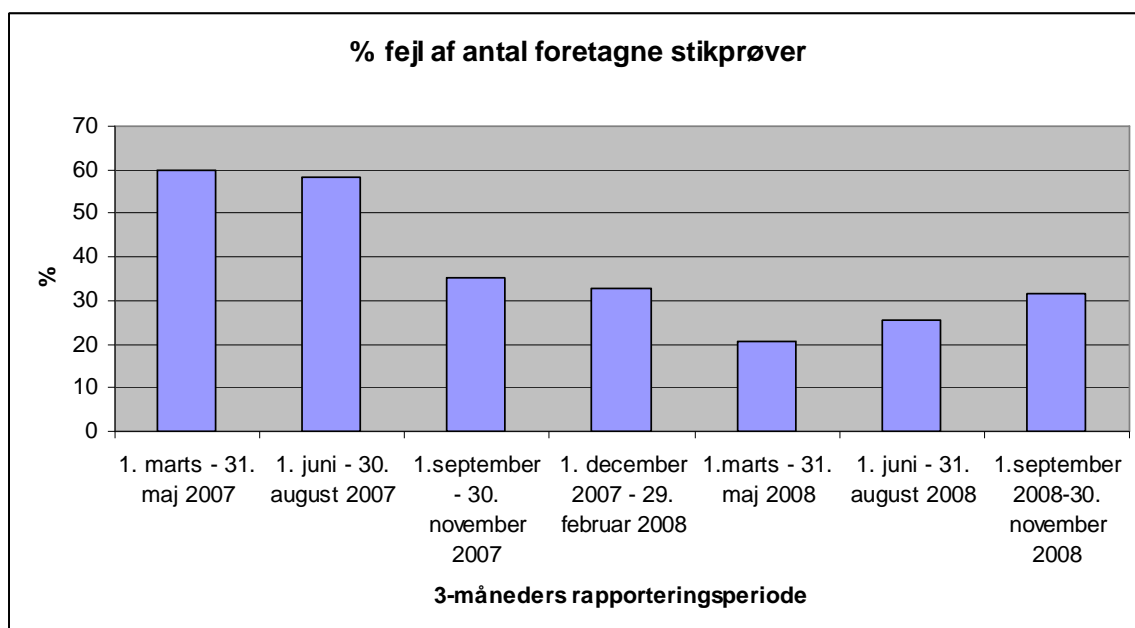
#### Baggrund

Mobiloperatørerne "3", Sonofon, Telia og TDC (herefter benævnt 'mobiloperatørerne') har pr. 1. juni 2008 indgået en ny "Rammeaftale for mobile indholds- og betalingstjenester" ([http://www.teleindu.dk/t2w\\_604.asp](http://www.teleindu.dk/t2w_604.asp)), hvori det under afsnittet "Tilsyn" i punkt 5 bl.a. fremgår, at mobiloperatørerne gennem en uvildig enhed vil teste et repræsentativt udsnit af de udbudte tjenester, og kvartalsvist vil udarbejde en redegørelse til Forbrugerombudsmanden.

Nedenstående gennemgang henviser til vedlagte rapport udarbejdet af den uvildige stikprøveenhed (Teleankenævnets Sekretariat) og til de tiltag, som mobiloperatørerne har gjort.

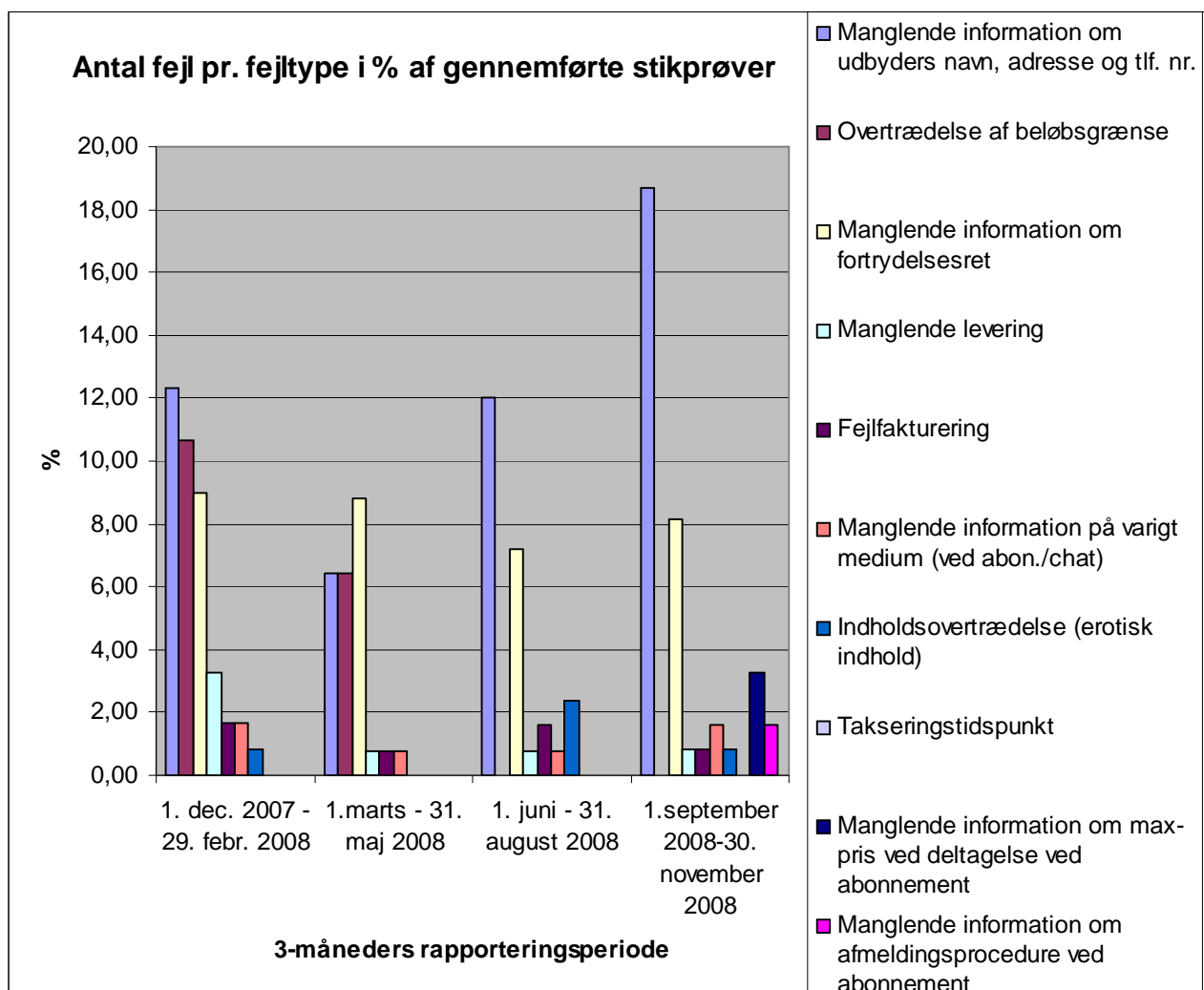
#### Resultat af stikprøverne

Konkret har den uvildige enhed i 7. rapporteringsperiode 1. september 2008 – 30. november 2008 gennemført 123 stikprøver af alle typer indholdstjenester til mobiltelefonen, markedsført i et bredt udsnit af medier. Der er tale om alt fra ringetoner over konkurrencer og donationer til sms-chat og afstemninger. Testene er foretaget på mobilabonnementer hos mobiloperatørerne, og 72 forskellige indholdsudbydere er testet herunder alle aggregatorer samt tjenester hos mobiloperatørerne selv.



Ovenstående graf viser i starten en klar reduktion i det procentvise antal overtrædelser, som den uvildige enhed har registreret. Siden det laveste antal i 5. rapporteringsperiode (1.marts-31.maj 2008) er det procentvise antal overtrædelser steget en smule til 31,7 % for den 7. testperiode. Stigningen tiltrods vurderes niveauet dog fortsat at være relativt lavt.

## Type af fundne overtrædelser

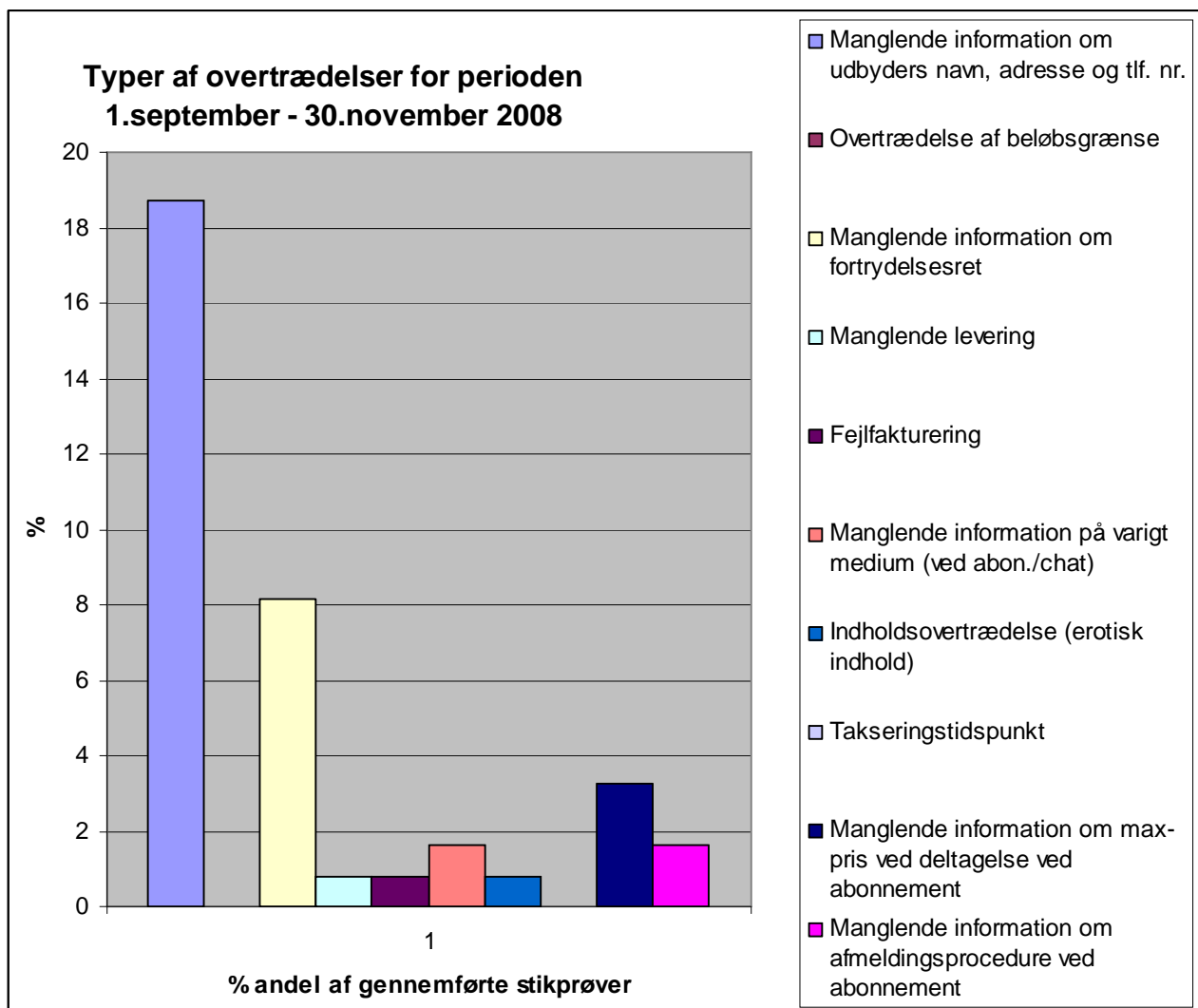


Ovennævnte skema viser den procentvise andel af de fundne typer overtrædelser gennem de sidste fire kvartaler. Heraf fremgår at de hyppigste overtrædelser gennem de sidste 4 kvartaler er hhv. manglende information om faktureringsform, manglende information om udbyders navn, adresse og telefonnummer, overtrædelse af beløbsgrænsen samt manglende information om fortrydelsesret.

Information om faktureringsform er efter drøftelse med Forbrugerombudsmanden fjernet som et informationskrav ifm. den nye 'Rammeaftale for mobile indholds- og betalingstjenester', da betaling over mobilkontoen nu anses for kutyme indenfor området. Manglende information om faktureringsform udgår derfor i denne og fremtidige redegørelser\*).

\*) Beregningsformen er ændret siden 5. redegørelse, idet det viste sig, at den oprindelige beregningsmetode, hvor antallet af registrerede fejl pr. fejltipe blev vægтет i forhold til det samlede antal registrerede fejl, gav store udsving alene på grund af tilføjelser eller reduktion i antallet af fejltyper. Den nu anvendte beregningsform vægter antallet af

registrerede fejl pr. fejltype i forhold til det samlede antal registrerede stikprøver for perioden og er således ufølsom ift. antallet af fejltyper.



Som det fremgår af grafen ovenover bestod den overvejende andel overtrædelsestyper i perioden 1. september 2008 – 30. november 2008 af:

- \* Manglende information om udbyders navn, adresse og telefonnummer 23 overtrædelser ~ 18,7 % af testede tjenester
- \* Manglende information om fortrydelsesret 10 overtrædelser ~ 8,1 % af testede tjenester
- \* Manglende information om max-pris ved deltagelse ved abonnement 4 overtrædelser ~ 3,3 % af testede tjenester
- \* Manglende information på varigt medium 2 overtrædelser ~ 1,6 % af testede tjenester
- \* Manglende information om afmeldelses-procedure ved abonnement 2 overtrædelser ~ 1,6 % af testede tjenester

De øvrige overtrædelsestyper er

* Indholdsovertrædelser	1 overtrædelser ~ 0,8 % af testede tjenester
* Fejlfakturering	1 overtrædelser ~ 0,8 % af testede tjenester
* Manglende levering	1 overtrædelser ~ 0,8 % af testede tjenester
* Overtrædelse af beløbsgrænser	0 overtrædelser ~ 0,0 % af testede tjenester
* Takseringstidspunkt	0 overtrædelser ~ 0,0 % af testede tjenester

## Resultat af operatørernes egne stikprøver

Udover de stikprøver, som den uvildige enhed har foretaget, har mobiloperatørerne selv testet 19 tjenester. Heraf blev der fundet 2 væsentlige overtrædelser, hvoraf begge vedrører manglende information om pris på tjenesten.

## Væsentlige overtrædelser i alt

Væsentlige overtrædelser kan overordnet kategoriseres som overtrædelse af beløbsgrænsen, indholdsovertrædelser (erotisk indhold) og manglende genopretning af en tjeneste på trods af påbud herom fra operatørerne.

På baggrund af stikprøver foretaget af hhv. den uvildige enhed og mobiloperatørerne selv er der for hele 7. rapporteringsperiode i alt fundet 10 væsentlige overtrædelser af Rammeaftalen.

Af disse drejede

- 4 om manglende information om max-pris ved deltagelse ved abonnement,
- 2 om manglende information om afmeldingsprocedure ved abonnement
- 1 angik manglende information om pris,
- 1 både om manglende pris og manglende max-pris ved deltagelse ved abonnement,
- 1 vedrørte indholdsovertrædelse (erotisk indhold)
- og 1 vedrørte fejlfakturering.

Netop beløbsgrænser og indholdsovertrædelser er de to typer overtrædelser, der gav anledning til oprettelse af tilsynet.

I alle sager modtog indholdsudbyderen en advarsel, der i gentagelsestilfælde vil medføre lukning af adgangen til at sælge tjenester i 30 dage (rødt kort). Alle tjenester er hhv. tilrettet eller lukket.

Alle væsentlige overtrædelser har medført, at de involverede indholdsudbydere udover krav om bod også har modtaget en advarsel om lukning (gult kort).

I denne periode blev der ikke givet røde kort til indholdsudbyderne. Kriteriet for at tildele en indholdsudbyder et rødt kort er to overtrædelser af samme type væsentlige overtrædelse indenfor 12 måneder.

## Markedsføringsmedium

For flygtige medier er der sket et fortsat fald i antallet af fejlbehæftede tjenester fra 40 % i 4. rapport, 31 % i 5. rapport, 28 % i 6. rapport til 27,3 % i 7. rapporteringsperiode.

Den procentuelle andel af fejl af foretagne stikprøver ved digitale medier har for de sidste tre perioder udviklet sig fra 22 % i 5. periode, 33 % i 6. periode til 47 % i 7. rapporteringsperiode.

For trykte medier er der også sket en stigning m.h.t. den procentuelle andel af fejl fra et lavt niveau på 18 % i 5. periode, 19 % for 6. periode for at stige til 30,1 % i 7. rapporteringsperiode.

For alle tre medietyper gælder det, at den hyppigst forekommende overtrædelsestype er manglende information om udbyderens navn, adresse og telefonnummer.

## Tiltag siden sidste rapporteringsperiode

Mobiloperatørerne har siden ikrafttrædelse af den reviderede "Rammeaftale for Mobile Indholds- og Betalingstjenester" version 4 den 1. juni 2008 løbende søgt at opdatere dets fortolkninger via et Frequently Asked Questions for dermed at minimere usikkerhed om reglerne på en synlig måde. Indholdsudbyderne og den uvildige enhed informeres løbende, når FAQ opdateres. Én gang årligt vil indholdet af FAQ indsættes inkorporeres i den årlige revision af Rammeaftalen, hvilket er i tråd med indholdsudbydernes ønske.

Parterne bag Rammeaftalen har i denne periode holdt oplæg ved flere konferencer for at udbrede kendskabet til Rammeaftalen. Fokus ved disse konferencer har primært været på småkøb af fysiske varer og tjenester via overtakserede SMS'er.

Siden ikrafttrædelse af den reviderede aftale har operatørerne hver især modtaget henvendelser fra indholdsudbydere, som ønsker at tilbyde fysiske varer og tjenester ved brug af overtakserede SMS'er. Kendt fra pressen er et pilotprojekt, som DSB står bag om billet-køb via overtakserede SMS'er. Alle operatører deltager aktivt i dette arbejde.

Efter at have fået oversat selve Rammeaftalen til engelsk, har parterne bag Rammeaftalen valgt også at oversætte alle bilag til Rammeaftalen for at tilgodese markedets såvel danske som udenlandske indholdsleverandører. De seneste versioner findes på hjemmesiden [www.teleindu.dk](http://www.teleindu.dk).

## **Kommentarer fra Mobiloperatørerne:**

Mobiloperatørerne finder det positivt, at den procentuelle andel af fejl fortsat ligger væsentligt under de første fire testperioders niveau, men er ikke tilfredse med stigningen til 31,7 %, der er sket siden 5. testperiode.

“Mindre væsentlige” overtrædelser som manglende information om udbyders navn og adresse har fortsat vist sig at stå for langt hovedparten af de fundne fejl ved stikprøverne foretaget af den uvildige enhed. For at reducere antallet også af de mindre væsentlige overtrædelser vil parterne fortsat tildele en bød på 1500 kr. til indholdsudbydere for hver stikprøve, hvor der konstateres en overtrædelse, og dette sker uanset om stikprøven er gennemført af den uvildige enhed eller af parterne selv og uanset arten eller grovheden af overtrædelsen.

For overtrædelser, der vurderes som væsentlige, kommer der som hidtil også en advarsel eller ved gentagelser krav om lukning i 30 dage.

At der heller ikke for denne periode er uddelt røde kort, som stiller krav om lukning, ses som et positivt tegn.

Mobiloperatørerne ser fortsat en hurtig og sikker respons fra indholdsudbydere med henblik på at tilrette eller lukke for tjenesterne.

Den nye rammeaftale har øget en række beløbsgrænser og givet nye muligheder for tjenester over mobiltelefonen, hvilket over en periode kan medføre en vis stigning i fejl. For at modvirke dette og medvirke til et fortsat sikkert marked for forbrugerne og øvrige involverede parter, vil mobiloperatørerne fortsat have fokus på tilsynet af markedet og reagere hurtigt, hvis der opstår problemer.