



Notat om evaluering af aftale om gennemsigtighed, initiativ 1 og 3

Kontor/afdeling
Center for Tele

April 2016

J nr. 2016 - 1033

/

Evaluering af aftale om gennemsigtighed, initiativ 1 og 3

Initiativ 1 skal give forbrugerne bedre overblik over mobilforbruget og indebærer, at telebranchen skal tilbyde gratis, lettilgængelige løsninger, så forbrugerne kan orientere sig om de seneste 6 måneders forbrug af opkald, tale, sms, mms og data.

Initiativ 3 skal give forbrugerne bedre information om, hvad man gør, når mobilen bliver stjålet, hvilket indebærer, at teleselskaberne skal sikre nem adgang til information om, hvordan forbrugerne får meldt telefonen stjålet og spærret.

Begge initiativer retter sig mod mobilselskaberne.

Erhvervsstyrelsen¹ har kontaktet 24 mobilselskaber med henblik på oplysninger om implementeringen af de to initiativer. De 24 selskaber udgør en samlet markedsandel på 98 pct. af de selskaber, der indgår i Telestatistikken for andet halvår af 2013.

Evalueringen af initiativ 1 og 3 er udarbejdet på baggrund af de indberettede oplysninger fra teleselskaberne.

Initiativ 1- Overblik over forbrug

Erhvervsstyrelsen definerer en "gratis, lettilgængelige løsning, så forbrugerne kan orientere sig om de seneste 6 måneders forbrug" som en løsning, hvor forbrugerne gratis og umiddelbart kan få oplyst deres forbrug på antal opkald, taletid, antal sms'er, mms'er og data fx via kundeservice, log-in løsning på hjemmesiden e.lign.

Erhvervsstyrelsen vurderer, at 23 ud af 24 undersøgte selskaber eller ca. 96 pct. tilbyder gratis, lettilgængelige løsninger, så forbrugerne kan orientere sig om de seneste 6 måneders forbrug.

Det selskab, der ikke tilbyder en gratis, lettilgængelig løsning, er p.t. ved at undersøge, hvordan initiativet kan implementeres. Selskabet forventede at have implementeret initiativet i 2015.

¹ Området blev den 28. juni 2015 overflyttet til Energistyrelsen.

Energistyrelsen

Amaliegade 44
1256 København K

T: +45 3392 6700
E: ens@ens.dk

www.ens.dk



Aftalens initiativ giver forbrugerne mulighed for at tilgå forbrugsoplysninger om eget forbrug. Oplysninger om eget forbrug kan blandt andet bruges til at vurdere, om man har det rette abonnement, eller om et andet abonnement passer bedre til ens forbrugsmønster.

Der er forskel på de løsninger, som selskaberne tilbyder. Nogen løsninger er lettere end andre. Men fælles for dem alle er, at kunden skal være opsøgende.

21 selskaber tilbyder ”log ind løsninger”, hvor kunderne på selskabets hjemmeside kan logge ind på deres personlige side og få oversigt over nuværende- og tidligere forbrug. Fire af disse selskaber tilbyder tillige en app-løsning. To selskaber tilbyder oplysningerne via kundeservice. For disse to selskaber er der tale om et offline produkt – taletidskort – hvor kunderne ikke behøver at registrere sig før ibrugtagning af produktet, men hvor de alligevel gives mulighed for oplysning om forbrug og restsaldo på kortet med forbrugsoplysninger seks måneder tilbage. Se tabel 1.

Tabel 1. Kundernes adgang til oplysninger om eget forbrug

Løsning	Antal selskaber
Kontakt til kundeservice	2 selskaber
Log-ind-løsning	21 selskaber
Log-ind og App	4 selskaber

I forbindelse med evalueringen stillede Erhvervsstyrelsen selskaberne nogle supplerende spørgsmål, herunder hvornår løsningen blev iværksat, hvor mange brugere der anvender den udbudte løsning samt udviklingen i antal brugere.

Otte af de 23 selskaber, der tilbyder gratis og lettilgængelige løsninger med oplysninger om forbrugernes forbrug, har helt eller delvist besvaret de supplerende spørgsmål.

Syv af de otte selskaber oplyser, at den tilbudte løsning er etableret inden, at aftalen om gennemsigtighed blev indgået, og ét selskab oplyser, at løsningen er tilbudt siden september 2013. To af disse selskaber har tillige oplyst, at de ved aftaleindgåelsen oplyser kunden om mulighederne for at få oplysning om forbrug, og et tredje selskab, at de oplyser kunden om muligheden i velkomstmateriale.

Fire af de otte selskaber oplyser, at de ikke har tal på, hvor mange kunder som anvender forbrugsoversigten, primært fordi det er en integreret del af den personlige side. Tre selskaber oplyser antallet af brugere. Det ligger fra 295.000 til 1.000.000 unikke brugere om året. Et enkelt selskab skønner, at de har 48.000 brugere om måneden på log-in løsningen, og anslår, at omkring 26 pct. af alle, som har mulighed for at bruge løsningen, gør det, og at de har 59.000 brugere på app'en, heraf anslås, at 22 pct. af alle, som har mulighed for at bruge app'en, gør det.



Tre af de otte selskaber oplyser, at der er sket en stigning i brugen af løsningen over tid, og den forventes at fortsætte. Et af de tre selskaber har oplyst, at stigningen det seneste år har været på 63 pct. med forskellige SIM-kort, et andet selskab har oplyst, at stigningen er 80,2 pct. af unikke brugere, og et tredje selskab, at de forventer en stigning på 10 pct. om året.

Det er Erhvervsstyrelsens vurdering, at de undersøgte selskaber, med undtagelse af et enkelt, opfylder initiativ 1, og at forbrugerne gennem teleselskabernes lettilgængelige løsninger har mulighed for adgang til deres faktiske forbrug i en forudgående periode. Selskabernes løsninger er lidt forskellige, og nogen løsninger er lettere end andre, men de giver alle forbrugerne mulighed for at få indblik i eget forbrug.

Opfølgning: Efterfølgende er der indhentet supplerende oplysninger, hvor Energistyrelsen vurderer, at alle 24 selskaber tilbyder gratis, lettilgængelige løsninger, så forbrugerne kan orientere sig om deres forbrug.

Initiativ 3 – Tyveri og misbrug af mobiltelefonen

23 ud af 24 selskaber oplyser, at første del af initiativet – information på hjemmesiden - er implementeret, og 22 ud af 24 selskaber oplyser, at anden del af initiativet – information i forbindelse med aftaleindgåelse - er implementeret.

Med undtagelse af to selskaber har alle undersøgte selskaber oplyst, at de har implementeret initiativet. Et af de to selskaber har implementeret 1. del af initiativet og det andet, at det implementeres i første kvartal 2015.

Erhvervsstyrelsen har undersøgt selskabernes hjemmeside for at sikre, at selskaberne informerer, som tiltænkt i initiativet, dvs. at der er nem adgang til informationerne, herunder oplysninger om hvordan man får meldt telefonen stjålet og spærret for et eventuelt misbrug. Erhvervsstyrelsen fandt, at af de 23 undersøgte selskaber, har fire selskaber så sparsomme oplysninger om emnet, at det ikke anses for at være fyldestgørende.

Opfølgning: Efterfølgende er der taget et tjek på, om forholdene er bragt i orden for de selskaber, der ikke helt opfyldte initiativ 3. Umiddelbart ses det ikke opfyldt for alle selskaber. Et selskab ses fortsat ikke at opfylde hele initiativet. Af de fire selskaber med sparsomme oplysninger om emnet, ses et selskab at opfylde initiativet, et gør det ikke, et selskab er under afvikling og et selskab er ophørt.

Erhvervsstyrelsen vil tage kontakt til Teleindustrien med henblik på at få bragt forholdene i orden.



Baggrund

Erhvervsstyrelsen har i samarbejde med Teleindustrien, Dansk Energi, Hi3G, DI ITEK, Forbrugerrådet samt Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udarbejdet konkrete løsninger på, hvordan gennemsigtigheden kan forbedres på telemarkedet.

På den baggrund blev parterne enige om en aftale den 28. juni 2013, bestående af følgende initiativer:

- 1) Overblik over forbrug – vha. gratis lettilgængelige løsninger
- 2) Dækning – bedre oplysning om mobiltelefoners antennekvalitet
- 3) Tyveri og misbrug af mobiltelefoner – bedre information
- 4) Evaluering af prissammenligningssider og E-mærkningsordning

Det fremgår af aftalen, at Erhvervsstyrelsen vil evaluere effekten af disse tiltag i 2014.

Formål

Formålet med aftalen er dels at skabe bedre gennemsigtighed på mobilområdet, så forbrugerne bliver mere bevidste om deres faktiske forbrug i forbindelse med overvejelse af skift af abonnement og udbyder, dels at forbrugerne får bedre information og er klædt bedre på til at handle i situationer, hvor der sker tyveri og misbrug af mobiltelefonen. Formålet med evalueringen af aftalen er at sikre, at teleselskaberne har implementeret initiativerne samt få et overblik over, hvilke løsninger der tilbydes kunderne og for så vidt angår prissammenligningssiderne, om de følger Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anbefalinger "Prissammenligningssider på internettet" og i givet fald, i hvilket omfang der skal gøres yderligere.

Indhold af aftalen

- 1) Overblik over forbrug - (initiativ 1)**
Teleselskaberne skal for samtlige mobilabonnementer tilbyde let tilgængelige og gratis løsninger, så forbrugerne nemt kan orientere sig om forbrug af opkald tale, sms, mms og data, jf. bilag 1. Teleselskaberne skal sikre, at oplysningerne gøres tilgængelige som forbrug pr. måned, og som minimum omfatter de seneste seks måneders forbrug.
- 2) Dækning - (initiativ 2)**
*Fra Dansk side vil man i EU-regi arbejde for bedre for oplysning om mobiltelefoners antennekvalitet, eventuelt via en mærkningsordning af mobiltelefoner.
Parterne vil afdække mulighederne for at tilvejebringe målinger, der kan offentliggøres af parterne og derved anvendes til at fremme gennemsigtigheden på markedet. Erhvervsstyrelsen vil invitere terminalproducenterne til at bidrage og involvere sig i processen.*
- 3) Tyveri og misbrug af mobiltelefonen - (initiativ 3)**



Teleselskaberne skal sikre en nem adgang til information på hjemmesiden, om hvordan forbrugerne kan få meldt telefonen stjålet og spærret for et eventuelt misbrug, og

I forbindelse med aftaleindgåelsen eller senest ved fremsendelse af SIM-kort skal teleselskabet oplyse forbrugeren om, hvad der konkret skal gøres for at melde telefonen stjålet og få den spærret.

4) Evaluering af prissammenligningssider – (initiativ 4)

Om de private prissammenligningssider (prisportaler) følger Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anbefalinger "Prissammenligninger på internettet" fra 2012. Hvis prisportalerne ikke følger anbefalingerne og i øvrigt bidrager til gennemsigtigheden, vil Erhvervsstyrelsen vurdere, om der skal gøres yderligere, fx om en E-mærkningsordning vil være hensigtsmæssig.