

Medietilsynet
Nygata 4
1607 Fredrikstad

Oslo, den 18. mai 2011

HØRINGSUTTALELSE FRA ENIRO NORGE AS - SØKNAD FRA NRK OM TRAFIKKPORTAL

INNLEDNING

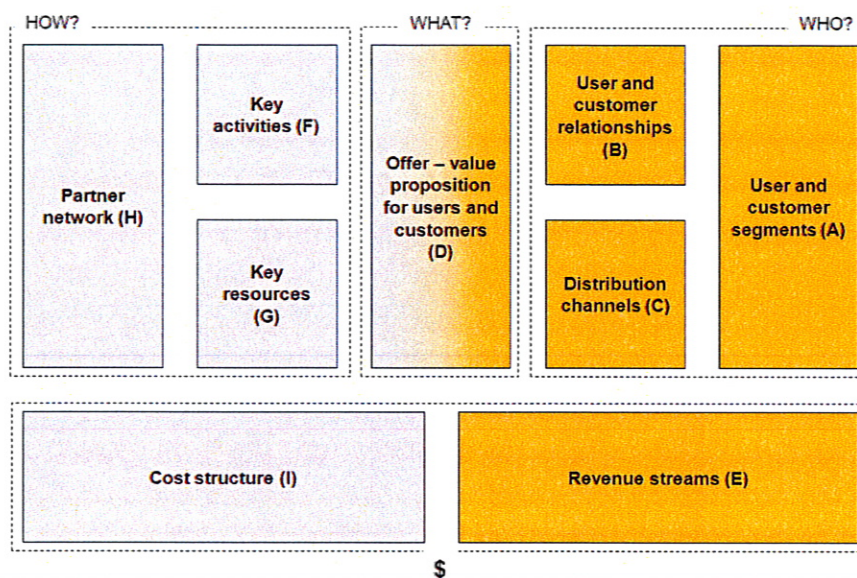
Vi viser til brev fra Medietilsynet av 26.04.2011 til NRK om beslutning om iverksettelse av forhåndsprosedyre for tjenesten Trafikkportalen med høringsfrist 18. mai 2011. Eniro Norge AS ønsker å komme med følgende bemerkninger til søknaden:

1. Online media markedet og forretningsmodeller

Når man skal forstå hvordan markedet for online media fungerer, er det behov for innsikt i forretnings- og inntektsmodellen til aktørene som opptrer i det aktuelle markedet. Gule Sider sin forretningsmodell er sammensatt og består av flere "byggeklosser" med gjensidig avhengighet:

- **Inntekter (E):** Gule Sider[®] internett baseres på at kunder betaler for profilering og rangering i gulesider.no, mens tjenesten er gratis for brukeren, d.v.s. at Gule Sider er annonsørfinansiert. Inntektene kommer fra kundene våre.
- **Markedet/ målgruppene (A):** Gule Sider[®] henvender seg til (helt forenklet) to målgrupper; 1) brukerne, som benytter tjenesten og 2) kundene, som kjøper profilering av oss. Uten brukere vil vi ikke ha grunnlag for kommersialisering av tjenesten.
- **Relasjoner (B):** Gule Sider har ulik relasjon til ulike segmenter innenfor målgruppen brukere og kunder, og derfor blir de håndtert ulikt.
- **Distribusjonskanaler (C):** Noen brukere benytter Gule Sider katalog, andre velger internett eller mobil. Noen kunder vil benytte selvbetjening for å kjøpe sine varer og oppdatere sine engasjement. Andre vil betjenes via et mediebyrå og andre foretrekker at vi ringer dem.
- **Verdiforslag (D):** Enkelt sagt tilbyr Gule Sider brukerne en "kjøpemotor" – mens kundene profilerer seg i vår "salgsmotor". Gule Sider skaper mange kontakter mellom kjøpere og selgere, og hvert år blir ca 100 milliarder kroner av den samlede omsetningen til norsk næringsliv omsatt via kontakter generert av Gule Sider.
- **Hovedaktiviteter (F):** for å drive virksomheten Gule Sider gjennomfører Eniro som selskap en rekke aktiviteter.
- **Hovedressurser (G):** for å drive virksomheten Gule Sider benyttes betydelige ressurser.

- **Partnere (H):** på utvalgte områder er det hensiktsmessig å samarbeide med partnere. Det kan være på områder hvor vi har manglende ressurser, for eksempel kan partnere bidra til å øke distribusjonen til brukerne fordi vi tilgjengeliggjør søk på andre internettsider.
- **Kostnader (I):** å drive virksomheten Gule Sider krever selvsagt betydelige midler/kostnader.



Figur: Illustrasjon av "byggeklossene" i forretningsmodellen til Gule Sider[®]

Alle disse "byggeklossene" må sees i en sammenheng i forhold til markedet og konkurransesituasjonen. NRKs uttalelse "...at Gule Sider Karts inntekter fra vilkårlige bannerannonser på kartsidene er lav og at trafikk- og ruteportalen ikke vil påvirke inntektene til Gule Sider" fremstår som lite troverdig (vår vurdering er at NRK vet langt bedre enn dette) og uten innsikt i Gule Siders virksomhet.

2. Generelle påstander om innvirkning på markedet

I del fire av søknaden behandler NRK den nye trafikkportalens påvirkning på eksisterende tjenester i markedet. NRK innleder med å påpeke at "det finnes ingen tjenester på markedet i dag som omfatter trafikkinformasjon og ruteplanlegger for både bil- og kollektivtrafikk"(side 21, avsnitt 1). NRK konkluderer derfor med at det finnes "ingen direkte berørte alternativer til trafikkportalen". Dette er en feilaktig vurdering av konkurransesituasjonen i det digitale mediemarkedet i dag. Ingen online netjtjenester er nøyaktig like, i den forstand at de tilbyr nøyaktig det samme til brukerne, men mange er allikevel sterkt berørte av hverandre fordi de tilbyr overlappende kjernetjenester som er vesentlige for trafikk og posisjonen til tjenesten. Gule Sider blir i så henseende sterkt og direkte berørt av den nye trafikkportalen til NRK.

3. Påstander om Gule Siders inntekter

NRK hevder i sin søknad på side 23, 2. avsnitt at "Gule Sider først og fremst har inntekter fra oppføringene i nettkatalogen".

Gule Siders inntekter er basert på bruk av våre kjernetjenester: 1) Søk etter produkter, varer og tjenester 2) Søk etter privatpersoner 3) Søk etter kjørebekrivelse og søk i kart. Hvis vi ser på vedlegg 1, ser vi oversikten over hva brukerne assosierer med Gule Sider. Som vi ser av kartet, har Gule Sider en sterk posisjon innenfor veibeskrivelser og kart, noe som viser at denne tjeneste er blant hovedårsakene til at folk benytter oss. I perioden 2005-2007 brukte Gule Sider mer enn 30 millioner hvert år på å kommunisere at vi er best på kart, nettopp fordi denne bruken er så viktig for tjenesten.

Vår trafikk til karttjenesten har et betydelig antall unike brukere hver uke. Svært mange av disse brukerne begynner søket sitt i karttjenesten og går deretter over til søk etter bedrifter eller privatpersoner. Vår karttjeneste rekrutterer brukere til andre deler av Gule Sider og at NRKs påstand om at trafikk til karttjenesten ikke påvirker våre inntekter, vitner om liten forståelse for online brukeradferd. Hoveddelen av våre inntekter kommer fra oppføringene i søkerresultatet, men trafikken til disse oppføringene og annonsene kommer i **stor grad** fra karttjenesten.

Videre påstår NRK "at Gule Sider Karts inntekter fra vilkårlige bannerannonser på kartsidene er lav og at trafikk- og ruteportalen ikke vil påvirke inntektene til Gule Sider". Hver måned sender Gule Sider en kunderapport til våre kunder som viser hvor synlig deres annonsering er innenfor både bedriftssøk og kart. Den viser tydelig hvordan brukerne går fra karttjenesten til søk etter bedrifter, varer og tjenester, og denne effekten er helt vesentlig for at våre kunder skal investere hos oss.

I tillegg ser vi kontinuerlig på å utvide og videreutvikle vårt varetilbud innenfor kart. Vi har hatt piloter innenfor bedriftssøk på kartene og opplever sterk vekst i salget vårt av annonser på kart. De som følger trendene innenfor utvikling av onlinetjenester, er samstemte på at visninger av informasjon i kart, blir stadig viktigere for brukerne. NRKs påstander om at deres nye trafikk og ruteportal ikke vil påvirke Gule Siders inntekter, blir derfor altfor forenklet og grovt feilaktige.

I punkt 5 kommer vil tilbake til i hvilken grad Gule Siders inntekter vil bli berørt.

4. Påstander om Gule Siders bruk og trafikk

NRK skriver i sin søknad: "Det er nærliggende å tro at Gule Sider Internettets reiseplanlegger først og fremst benyttes i forbindelse med bruk av nettstedets kjernetjeneste som er søk etter tilbydere av varer og tjenester".

Dette er en feilaktig påstand som vi ikke kan se er basert på fakta. Hver eneste dag ser vi at Gule Siders karttjeneste er referert til i blogger, tweets, nettaviser og andre nettsteder, som grunnlag for vei og kjørebekrivelse til alt fra fotballcuper, dugnader, private reiser eller bare en mulighet til å vise hvor man befinner seg. Noen eksempler på tweets om Gule Sider Kart fra de siste 14 dagene finnes i vedlegg 2.

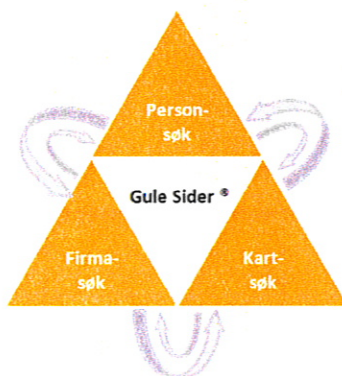
Et betydelig antall begynner bruken av Gule Sider i karttjenesten. Deretter beveger de seg videre til andre deltjenester. Gule Sider Kart brukes derfor av svært mange, først og fremst for å finne frem til et sted eller en kjørebekrivelse, for deretter å gå videre til en annen del av tjenesten.

I punkt 5 kommer vi tilbake til i hvilken grad Gule Siders trafikk blir berørt.

5. Gule Sider består av flere deltjenester - avhengighetene er betydelige

Omsetning for Gule Sider internett i 2011 fremgår av eget bilag. Gule Sider har ca 300 000 daglige brukere på tjenesten (dette kommer frem i TNS Gallup sine målinger). Dette utgjør 8,6 % av markedet, som totalt er beregnet å være ca 3 500 000 brukere. På dette grunnlaget er Gule Siders kommersialiseringsevne (og verdien av en bruker) beregnet i kroner per bruker/dag. Selv om verdivurderingen er forenklet, er det utvilsomt høy korrelasjon mellom antall brukere av Gule Sider og vår evne til å kommersialisere tjenesten. Kampen om brukerne må sees i et bredt markedspektiv, og en Trafikkportal vil påvirke hvordan markedet virker i dag og vil utvikle seg.

Det er betydelig utveksling mellom deltjenestene i gulesider.no Dette kommer frem i målinger på tjenesten. Eksempelvis var det for uke 18 ca 1 390 000 unike brukere totalt på gulesider.no. Overlappen (dobbeldekningen) av brukere er derfor nesten 30 %. Dette er et uttrykk for hvor mange brukere som benytter flere deltjenester, og representerer utvekslingen på tvers på gulesider.no. Karttjenesten kan ikke vurderes separat, hverken i forhold til brukerne/trafikken eller kundene/inntektene.



Figur: Illustrasjon av trafikkutveksling mellom deltjenestene i Gule Sider

NRK påstår at "det finnes ingen tjenester på markedet i dag som omfatter trafikkinformasjon og ruteplanlegger for både bil- og kollektivtrafikk" og at derfor "finnes ingen direkte berørte alternativer til trafikkportalen". Fordi online mediamarkedet blir mer og mer nettverksbasert, med betydelig utveksling innenfor tjenestene (som beskrevet på Gule Sider) og på tvers mellom partnere, blir den analysen som NRK gjennomfører av konkurransen ("i forhold til direkte berørte parter") altfor enkel og tilhørende feilaktige konklusjoner. Tjenestens egenart og særpreg må ikke være lik for å være i konkurranse og dermed være en såkalt "direkte berørt part".

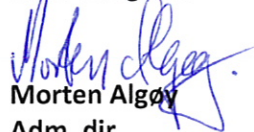
6. Oppsummering

Vår samlede vurdering er at en Trafikkportal vil være i konkurranse med gulesider.no totalt sett og i forhold til de enkelte deltjenestene (primært karttjenesten). Med etablering av Trafikkportalen forventes færre gulesider.no vil miste brukere og at Gule Sider får tilhørende reduserte inntektsstrømmer. Det er vanskelig å vurdere hvor mange brukere Gule Sider kan miste. Men med en betydelig verdi per bruker per dag ville en nedgang være kritisk for Eniro som er et børsnotert selskap og som blir målt av markedet i forhold til vår evne til å vokse.

En konsekvens av dette er at vi må kompensere med kostnadsreduksjoner og vurdere nedleggelse/flytting av arbeidsplasser. En sekundæreffekt er at dette kan resultere i lavere investeringsvilje/-rammer og mindre innovasjon i for Gule Sider. Dette er selvfølgelig ikke ønskelig hverken fra et bedriftsperspektiv (Gule Sider), brukerperspektiv, kundeperspektiv eller samfunnsperspektiv.

Med vennlig hilsen

Eniro Norge AS



Morten Algøy
Adm. dir.

Kopi:
Konkurransetilsynet

Vedlegg 1

Profilkart – posisjonering

Om profilkartene

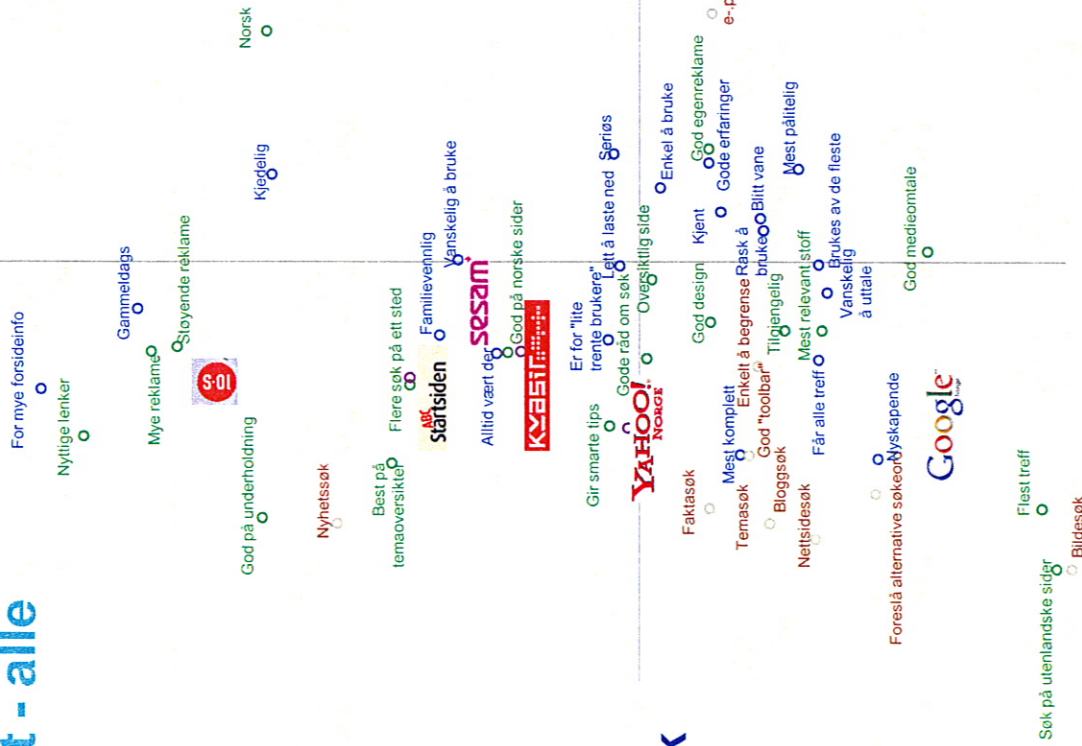
- Kartene viser
 - Sammenhengen mellom de ulike attributtene
 - Sammenhengen mellom attributtene og de ulike aktørene
- **Tolkning**
 - Samling mot sentrum, indikerer en mer utydelig profil.
 - Ut mot kantene, indikerer en tydeligere profil ut fra clustere av attributter.
- **Akser**
 - Akser er definert etter at kartet er generert.
 - Dvs en subjektiv tolkning ut fra aktører og attributters plassering



Tradisjonell

- Portal
- Abstrakt
- Konkret
- Funksjonalitet

Profilkart - alle



Websøk

Katalogsøk

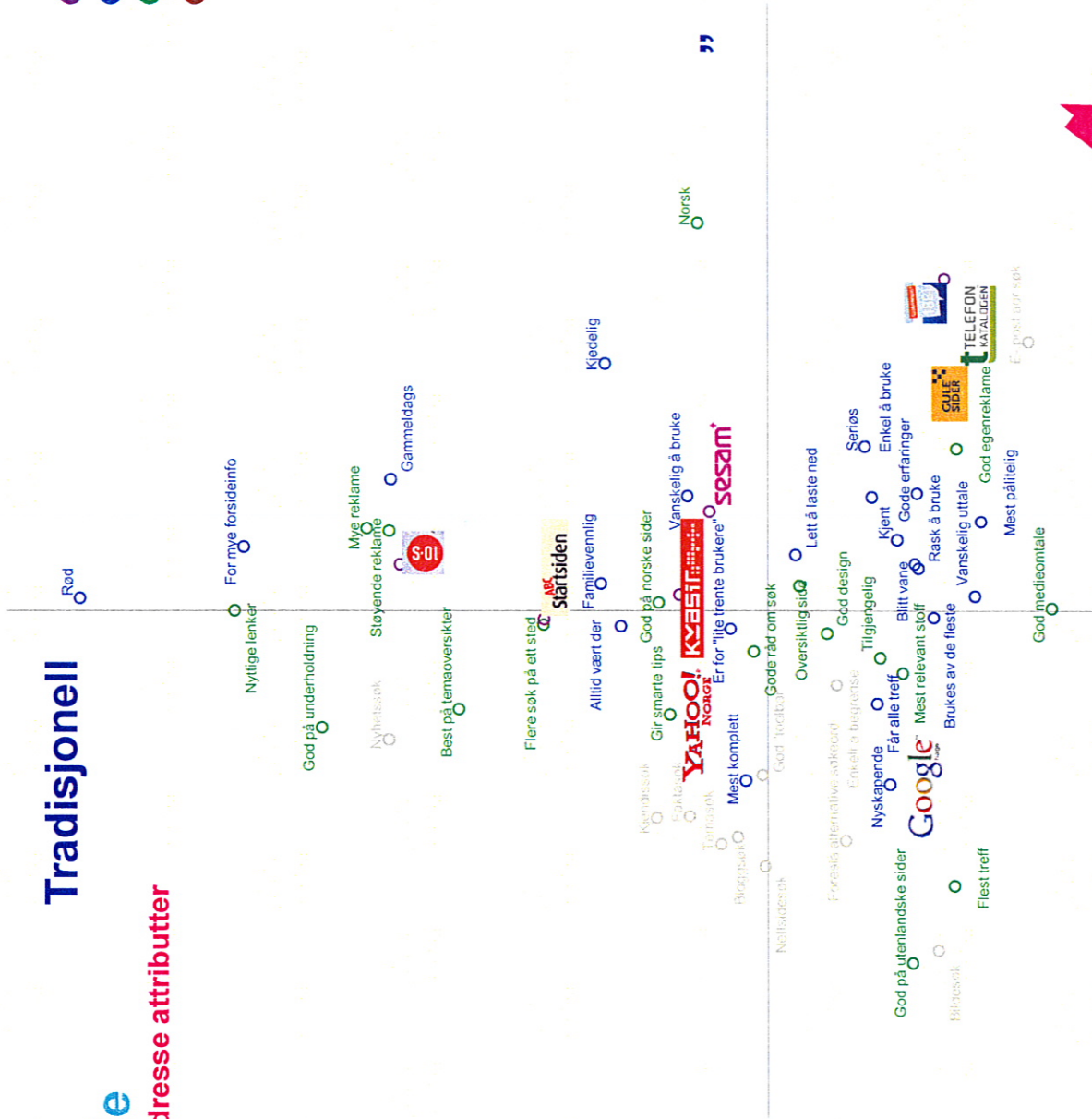


Tradisjonell

Profilkart – alle

Med passive kart og adresse attributter

- Portal
- Abstrakt
- Konkret
- Funksjonalitet



Kart og adresse i denne retningen



Carat Insight



Profilkart - 15-29 år

Med passive kart og adresse attributter

- Portal
- Abstrakt
- Konkret
- Funksjonalitet

Kart og adresse i denne retningen



Føipost nr: sok



Vanskelig uttale

God egenreklame

God medieomtale

Mest pålitelig

Rask å bruke

Blitt vane

God design

Mest relevant stoff

Nyskapende

Får alle treff

Mest komplett

Flest treff

God på utenlandske sider

Faldnekk

God på utenlandske sider

Faldnekk

Mest komplett

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

Faldnekk

God egenreklame

Enkelt å bruke

Mest pålitelig

God design

Blitt vane

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

God design

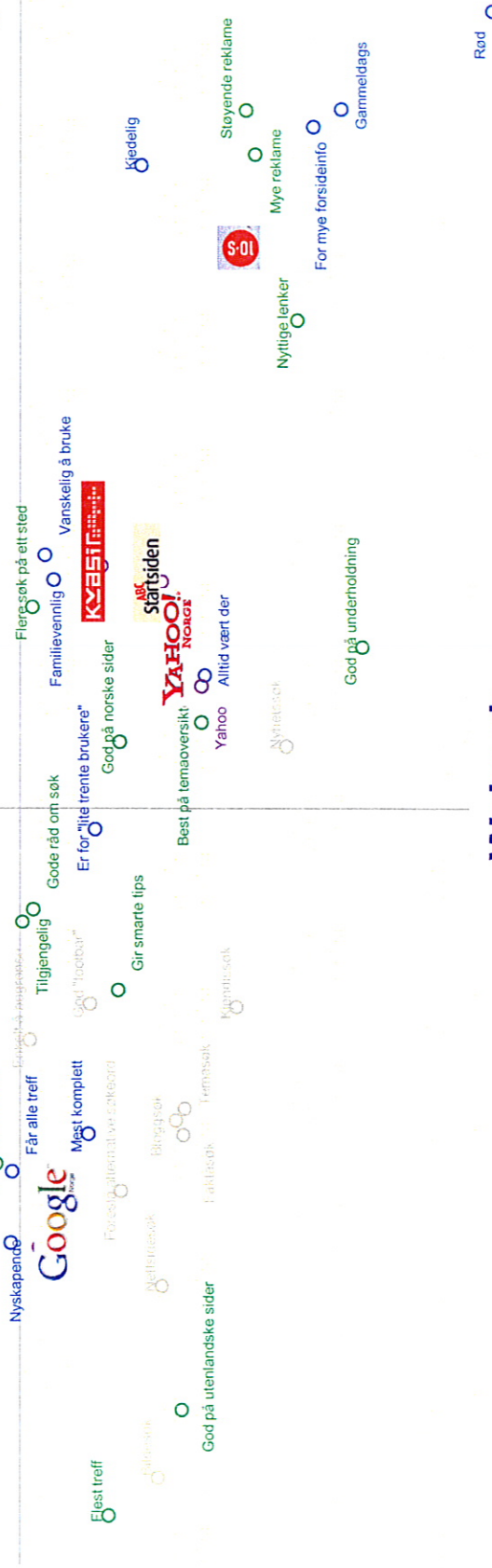
God design

God design

God design

Moderne

Tradisjonell



Websøk

Vedlegg 2

Noen eksempler på twitterreferanser til Gule Sider Kart – 1.mai -15.mai 2011. Generelle tur og veibeskrivelser (ikke lenker til bedrifter). Kun en liten del av befolkningen er aktive på Twitter, men de kan allikevel symbolisere måten nordmenn bruker kartene i Gule Sider på.



Tommy Gråtåsen - <http://kart.gulesider.no/>

2011-05-15 01:43:20

[Vis innlegg](#)



Bror Bekkelund - Fin tur. - <http://kart.gulesider.no/m/aQNLi>

2011-05-14 19:02:52

[Vis innlegg](#)



Ingve Tjessem - Ny variant av hjem tur på tråsykelen i dag måtte bruke 90 min i litt mote vind :o) -

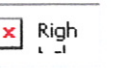
<http://kart.gulesider.no/m/aCB1f>

2011-05-11 17:21:23

[Vis innlegg](#)



I



Martin Høgvik - <http://kart.gulesider.no/m/aQF09> -

<http://kart.gulesider.no/>

2011-05-12 20:55:04

[Vis innlegg](#)

03.mai.2011



Sengemonster - Blogg [2011-05-04 00:05

Foto: Skjerm bilde fra Gulesider.no Elsker å se på gamle bilder av Oslo i Oslo Byarkiv. Søker opp skoler og steder jeg har vært for å sammenlikne. Trær ser virkelig ut som gigabrokkoli på lang avstand.

Skjerm bilde fra Gulesider.no Elsker å se på gamle bilder av Oslo i Oslo Byarkiv.

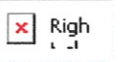
Antall ord : 37



Jane Roko Birkevold - pus, sel dit skal vi! eller jeg da.. du kjøre meg till :) - <http://kart.gulesider.no/m/aJrk3>

2011-05-03 21:23:50

[Vis innlegg](#)



Jon Roar Odden - Blir du med på denne runden i dag Thomas? - <http://kart.gulesider.no/m/aJsmx?what=map>

2011-05-02 14:32:57

[Vis innlegg](#)

Gule Sider (3 treff)



Per Atle Grytdal - prestmoveien - <http://kart.gulesider.no/m/abwFM>

2011-04-29 22:39:09

[Vis innlegg](#)



Fyllingen Fotball Junior En - Til de som vil kjøre selv på søndag. Møtetid kl 1000 hos bunnpris. Til de andre, møtetid Statoil spelhaugen kl 0930. - <http://kart.gulesider.no/m/abztr>

2011-04-29 20:26:47

[Vis innlegg](#)



@tyriberget - Gule Sider Live sitt bildesøk imponerer fletta av meg

2011-04-29 15:24:17

[Vis innlegg](#) - [Svar](#)