

**AVGÖRANDE**

**Datum: 2015-04-02**

**ÄRENDE nr 1 och 2/2015 – Ang Solna Stads brukarundersökning**

**Anmälare: Två privatpersoner**

**Anmäld part: Markör**

**Sammanfattning**

Markör fälls för att ha brutit mot ESOMAR:s etiska regler, artikel 7c och 7d.

---

### **Bakgrund**

Två privatpersoner har av Solna Stad ombetts att delta i en undersökning beträffande barnomsorgen i kommunen. Undersökningen genomförs av Markör på Solna Stads uppdrag.

### **Anmälan**

Bägge anmälnarna har till ERM inkommit med en anmälan mot företaget Markör och anför i huvudsak följande:

I den information som distribueras i samband enkäten, samt i den information som finns på Solna Stads hemsida, framgår att undersökningen är anonym, alla svar kommer att behandlas konfidentiellt samt redovisas i grupperad form så att ingen enskild ska kunna identifieras. Insamlingen av enkätsvar sker via en hemsida, till vilken varje barns vårdnadshavare har en egen inloggningkod.

Anmälnarna har, i likhet med andra vårdnadshavare, fått listor över samtliga barns inloggningskoder samt namn skickade till sig. Med denna information kan man logga in på en annan vårdnadshavares identitet och läsa dennes svar. Det har även framgått från Solna Stads hemsida att personal inom staden har tillgång till dessa listor för vårdnadshavare som har barn på sin respektive enhet.

Anmälarna menar att detta strider mot de etiska reglerna för opinionsundersökningar, i och med att respondentens identitet inte är skyddad. Ena anmälaren menar även att förfarandet strider mot Personuppgiftslagen.

Solna Stad har i samband med att spridandet upptäckts avbrutit undersökningen och Markör har stängt inloggningen. Enligt uppgifter på Solna Stads hemsida har utskicken av personuppgifterna skett av misstag. Händelserna i samband med undersökningen har även refererats i Dagens Nyheter 9 mars 2015.

### **Undersökarens svar**

ERM har kontaktat Markör som i huvudsak anför följande:

Markör har på Solna Stads krav skickat listor med namn och inloggningsuppgifter till rektorer. Med dessa listor har det följt med instruktioner om hur listorna ska hanteras. Instruktionerna anger att rektorerna kan lämna ut koden till vårdnadshavare som har förlorat sin kod. Syftet med denna procedur var att underlätta för vårdnadshavare att få tillgång till sina inloggningsuppgifter via enhetens rektor.

Markör har inte skickat några uppgifter till vårdnadshavare utan detta har skett av Solna stads personal.

Markör hävdar att de inte brutit mot några etiska regler eftersom de endast skickat listan till Solna Stads medarbetare. Det är Solna Stad som brutit mot eventuella regler då deras personal sänt listorna till vårdnadshavare. Markör har dessutom tydligt instruerat mottagarna om hur data ska användas. Instruktionen har bifogats svaret till ERM.

Markör har efter det inträffade sett över sina rutiner för att liknande händelser inte ska upprepas.

Solna stad har inte kontaktats i ärendet.

### **ERM:s bedömning**

Etiska Rådet för Marknadsundersökningar, ERM, har till uppgift att övervaka att ICC/ESOMAR:s Internationella regler för marknadsundersökningar efterlevs av aktörer i branschen. Rådets huvudmän är Internationella Handelskammarens (ICC) Svenska Nationalkommitté och ESOMAR Sverige.

Beträffande eventuellt brott mot Personuppgiftslagen ligger det utanför ERM:s uppdrag att bedöma detta utan ERM hänvisar till Datainspektionen.

ERM:s utredning visar att Markör har sänt listor med inloggningsuppgifter till rektorer inom Solna stad medan det är klarlagt att det är en enskild rektor som skickat listan vidare till vårdnadshavarna på sin enhet. Men Solna Stad är inte en undersökare i de etiska reglernas mening, utan en uppdragsgivare, varför endast Markörs agerande är föremål för bedömning.

Ett av huvudsyftena med de etiska reglerna är att skydda den enskilde från att utsättas för skador orsakade av att de deltar i en undersökning, vilket framgår av "Key fundamentals" (punkt 5: "*The rights of respondents as private individuals shall be respected by market researchers and they shall not be harmed or adversely affected as the direct result of cooperating in a market research project.*").

Genom att skicka ut listan med komplett inloggningsinformation kopplat till barnet och vårdnadshavarna har man givit rektorerna möjlighet att läsa vad respektive respondent svarat. Av artikel 7c framgår ett uttryckligt krav att respondenternas identiteter ska skyddas från uppdragsgivaren (2 st: "*Researchers shall ensure that respondents' personal identity is withheld from the client.*"). Det är således inte relevant om en instruktion skickats med utan det är klarlagt att Markör, genom att skicka listorna till rektorerna, brutit mot denna regel.

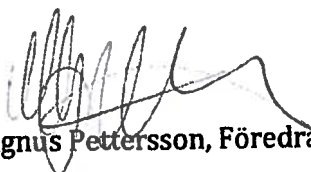
Ovanstående förfarande leder även till att obehöriga kan komma åt individuella vårdnadshavares svar. Även om utskicket gjordes av en av Solna Stads rektorer har Markör ansvaret, enligt artikel 7d, att förhindra obehörigt intrång i datamaterialet ("*Researchers shall ensure that adequate security measures are employed in order to prevent unauthorised access, manipulation to or disclosure of the personal data. If personal data are transferred to third parties, it shall be established that they employ at least an equivalent level of security measures.*"). ERM:s bedömning är att Markör inte tillräckligt säkerställt att data skyddats från obehörigt intrång eller manipulation.

Med anledning av ovanstående fäller ERM Markör för att ha brutit mot artikel 7c och 7d i ESOMAR:s etiska riktlinjer.

---

Denna bedömning har beslutats enhälligt av Etiska Rådet för Marknadsundersökningar (ERM).

  
Axel Tandberg, Ordförande

  
Magnus Pettersson, Föredragande