

AVGÖRANDE

Datum: 2018-04-27

ÄRENDE nr Ä6/2017

Anmälare: Privatperson

Anmäld part: Gastrogate

Sammanfattning

ERM fäller Gastrogate.

Anmälan

Gastrogate genomför undersökningar i samband med att man använt deras tjänst för att boka bord på en restaurang.

Anmälaren vill inte svara på dessa undersökningar och menar att det strider mot ESOMAR:s etiska regler att man inte kan avanmäla sig från undersökningarna.

Anmälaren skriver:

Har vid tidigare tillfällen skrivit till Gastrogate att de skall spärra min e-postadress från all marknadsföring och marknadsundersökning. Trots detta kommer bifogad fil som ett mail efter en bordsbokning. De hävdade när jag ville spärra min e-postadress att om man inte godkände att ta emot detta så fick man heller inte boka genom dem. Jag anser att de etiska reglerna är skrivna på så sätt att jag alltid skall ha möjlighet att spärra e-post eller telefon från en marknadsundersökning även om jag använder en tjänst. Om jag har fel är denna anmälan också fel. Jag har heller inte fått något VAL att INTE ta emot marknadsundersökningen.

Utredning

ERM har försökt komma i kontakt med Gastrogate men inte fått svar. Vi måste därför göra vår bedömning utan att ha deras syn på saken.

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. Målet är att genom effektiv självreglering bevara branschens anseende och därmed möjligheten att genomföra undersökningar med god kvalitet.

I ESOMAR:s regler under artikel 4a(3) och 4a(5) står följande:

“Researchers must ensure that participation is voluntary and based on information about the general purpose and nature of the research that is adequate and not misleading.”

“Researchers must respect the right of data subjects to refuse requests to participate in research.”

Då ERM inte fått ta del av vare sig användarvillkor eller emottagit ett svar från Gastrogate, kan rådet endast göra bedömningen utifrån anmälarens uppgifter. Anmälaren har gjort gällande att det inte är frivilligt att delta i undersökningen för att kunna nyttja företagets tjänst.

Det framgår tydligt i ESOMAR:s regler att genomför man undersökningar skall man respektera individens rätt till frivillighet, och det är då rimligt att ha rutiner som spärrar enskilda personer från framtida undersökningar.

ERM:s samlade bedömning är att den anmälda undersökningen strider mot ESOMAR:s etiska regler i artikel 4a(3) och 4a(5).

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

Axel Tandberg, Ordförande

Henrik Löfving, Föredragande