

**AVGÖRANDE**

**Datum:** 2018-04-16

**ÄRENDE nr Ä9/2018 – Angående SMS enkät från Circle K**

**Anmälare:** Anonym

**Anmäld part:** Circle K.

### **Sammanfattning**

Circle K frias från att ha brutit mot ESOMAR:s etiska regler.

---

### **Anmälan**

Anmälan har inkommit från en privatperson som varit i kontakt med Circle K:s kundtjänst. I samband med samtalet (två gånger) har han uttryckt att han inte vill delta i en kundundersökning efter samtalet. Trots detta har han efteråt kontaktats per SMS med ett antal frågor.

### **Utredning**

Circle K har kontaktats för att bemöta anmälares påståenden. I huvudsak svarar de följande:

*Kunden blir upplyst via talsvar när de ringer till oss att de kan komma att få en kundundersökning. Om kunden inte vill delta så kan man under samtalet meddela detta till handläggaren som kan stoppa att det skickas ut ett sms.*

*För just denna kund verkar det dessvärre inte ha fungerat enligt utlovat och detta är något vi efter denna skrivelse kommer att se över.*

*Kunden kan även avstå från att svara på sms:et.*

ERM ser ingen anledning att misstro CircleK:s svar utan gör uttalandet baserat på att detta svar stämmer.

## **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.

Det framgår uttryckligen i ESOMAR:s etiska regler att deltagande ska vara frivilligt och att denna rätt att avstå från undersökningar ska respekteras. Frivilligheten anses respekterad även om respondenten får påminnelser vid ej svar.

I det aktuella fallet har CircleK rutiner för att kunden redan under samtalet ska kunna meddela att man inte vill delta i undersökningen. Respondenten har enligt egen utsago sagt detta, vilket borde ha gjort att SMS:et stoppats. Det är viktigt att när respondenten givits möjlighet att uttrycka att hen inte vill delta så ska detta respekteras. Detta innebär att påminnelser, eller i detta fall hela undersökningen ska stoppas.

ERM uppfattar att CircleK:s rutiner rörande möjligheten att avstå från deltagandet i en undersökning är i enlighet med ESOMAR:s etiska riktlinjer. Då detta är det första tillfället som CircleK har anmälts för att inte ha respektera en tydlig begäran om att få avstå att få delta och man har rutiner på plats för att kunna respektera en dylik begäran, väljer ERM att bortse från att man inte levde upp till sina rutiner vid detta tillfälle. Särskilt med hänsyn till att CircleK har valt att vidta åtgärder för att det inte ska upprepas. Skulle det inträffa en gång till kommer ERM däremot inte bortse från att rutinen inte efterföljs.

ERM friar därmed CircleK.

---

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

Axel Tandberg, Ordförande

Magnus Pettersson, Föredragande