



AVGÖRANDE

Datum: 2019-08-23

ÄRENDE nr Ä1/2019 – Sammanblandning av undersökning och försäljning
Anmälare: Anonym

Anmäld part: Leadser

Sammanfattning

Leadser fälls för vilseledande marknadsundersökning

Anmälan

Anmälararen har fått ett mejl från företaget Leadser (via Netigate) med en inbjudan till en undersökning. Anmälararen uppfattar att texten i inbjudan vilseleder respondenten till att tro att det handlar om en ren marknadsundersökning när syftet är att skapa leads för försäljning. Enligt Esomars regler ska undersökningar vara klart separerbara från andra aktiviteter såsom försäljning.

Anmälararen har till ERM inkommit med en anmälan mot företaget Leadser och i sin anmälan bifogat följande:

”Hej!

Hoppas att du inte tar illa upp för att vi skickar ett mail?

Vi har fått i uppdrag av våra partners i Östergötland att ställa frågor till svenska företag. Frågorna handlar om både kontoret och personalen.

Vanligtvis ställer vi frågorna på telefon men då vi vid senaste kontakten med ert företag fick din epostadress så testar vi att skicka den inbjudan istället.

Då kan du svara när det passar dig. :)

Dina svar är viktiga för oss oavsett hur det ser ut på ert företag och det hela tar max några minuter att genomföra.

Klicka nedan för att komma till undersökningen:

<https://www.netigate.se/a/s.aspx?s=720007X173817599X52476>

Tack på förhand och fortsatt trevlig dag!

Med vänliga hälsningar

Linda Olsson

Kontakt: survey@leadser.se”

Utredning

Leadser har av ERM givits möjlighet att yttra sig över anmälan. De bekräftar att det nämnda utskicket upplevdes som vilseledande men att det inte var avsikten.

Direkt när Leadser fick vetskap om detta så stoppades utskicket och samarbetet med Netigate avbröts. De kommer inte att skicka ut någon liknande enkät igen.

De uppgifter som samlades in raderades och ingen information har sålts vidare som leads.

Leadser skriver vidare att om någon blivit uppringd av en säljare som hänvisat till att de köpt information från Leadser så måste detta komma ifrån vanliga telefonintervjuer i så fall. I de fallen vidarebefordras endast information som svaranden givit sitt medgivande till. Det skulle ju också kunna vara så att säljaren som ringde upp förväxlat oss med någon annan då många köper in leads från flera olika håll vilket kan leda till förvirring för alla inblandade.

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.

Artikel 1.d i ESOMARs etiska riktlinjer föreskriver att marknadsundersökningar klart ska vara separerbara från andra aktiviteter såsom exempelvis försäljning. Artikel 4a föreskriver att man ska uppge entydigt syfte med undersökningen.

I inbjudan står det klart och tydligt att det är en undersökning men inget nämns om att respondenten ska bli kontaktad i försäljningssyfte efteråt. ERM konstaterar att detta förfarande därmed strider mot artiklarna 1.d, samt 4.a i ESOMARs etiska riktlinjer för marknadsundersökningar.

Leadser hade dock aldrig för avsikt att vilseleda. När de fick vetskap om detta vidtogs åtgärder – de stoppade utskicket och raderade uppgifterna. De har dessutom avbrutit samarbetet med Netigate. Leadser är dock ansvarig för de undersökningar som görs i deras namn enligt artikel 11.1 i ESOMARs etiska riktlinjer och även om en rättelse, vilket skedde i detta fall, är önskvärd så friar det inte det ansvariga undersökningsföretaget från övertrampet av de etiska reglerna (artikel 11.2). Leadser fälls därmed för att ha brutit mot artiklarna 1.d och 4.a för att ha genomfört en vilseledande marknadsundersökning. ERM anser att det är förmildrande att Leadser i efterhand har rättat sig, men detta friar inte dem från skuld.



Axel Tandberg, Ordförande



Åsa Jaktlund, Föredragande