



**ETISKA RÅDET FÖR
MARKNADSUNDERSÖKNINGAR**

AVGÖRANDE

Datum: 2019-12-18

ÄRENDE nr Ä3/2018 – Angående behovet att respektera en önskan att inte bli kontaktad för en undersökning

Anmälare: Anonym

Anmäld part: Bright Relations

Sammanfattning

Bright Relations anses inte ha brutit mot ESOMAR:s etiska regler.

Anmälan

Anmälaren har vid samtal med Swedbank påpekat att han inte ville bli kontaktad i marknadsförings- eller marknadsundersökningssyfte.

Anmälaren vid ett flertal tillfällen blivit uppringd av Bright Relations i syfte att genomföra en kundnöjdhetsundersökning i samband med att anmälaren har varit i kontakt med Swedbank.

Utredning

Etiska Rådet för Marknadsundersökningar, ERM, har till uppgift att övervaka att ICC/ESOMAR:s Internationella regler för marknads- och samhällsundersökningar ("Reglerna") efterlevs av aktörer i branschen.

ERM har försökt nå Bright Relations, men man har dock inte svarat vilket gör att ERM endast kan beakta anmälares information i ärendet.

Av Reglerna framgår det på ett flertal punkter att man påpekar att organisation som genomför undersökningar måste handskas varligt med individers personuppgifter, informera individen om hur de kommer att användas när de samlas in i undersökningssyfte och endast får använda dem på ett sätt som individen är medveten om (se exempelvis Artikel 4 i Reglerna).

När det gäller undersökningsbranschen finns det ett intresse att nå en grupp av individer som representerar antingen befolkningen som helhet eller en viss grupp av befolkningen om det som

undersöks endast berör denna grupp. Därför är det av yttersta vikt att man från undersökningsbranschens sida kan kontakta tillräckligt många individer som återfinns i gruppen för att man ska kunna uppnå ett statistiskt korrekt resultat.

Detta innebär, i ERM:s mening, att varje undersökning är att se som en ny undersökning och man kan kontakta en individ för att fråga denne om hen kan tänka sig att delta i undersökningen eller inte. Samtidigt är det viktigt att den part som genomför undersökningen respekterar den individ som undanber sig framtida kontakt eller deltagande i den specifika undersökning för vilken individen kontaktades enligt artikel 4a punkten 5 i Reglerna.

ERM:s bedömning

I detta fall har anmälaren blivit kontaktad av Bright Relations på uppdrag av Swedbank i syfte att genomföra en kundnöjdundersökning efter att denne har varit i kontakt med banken, trots att denne precis undanbett sig att delta i undersökning i ett samtal till kundtjänsten. Då man från Bright Relations sida behöver kunna kontakta tillräckligt många av sina kunder för att man ska kunna uppnå ett statistiskt korrekt resultat så har man rätt att fråga en kund till Swedbank om de vill delta, vilket man gjorde i detta fall. Anmälaren valde att inte svara, vilket inte föranledde till fler kontaktförsök från Bright Relations sida i detta fall. Bright Relations har därmed agerat i enlighet med ESOMAR:s regler.

ERM:s bedömning är att Bright Relations agerande inte strider mot ESOMAR:s etiska regler.

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



Axel Tandberg, Ordförande samt Föredragande



Magnus Petterson, Sekreterare