

**AVGÖRANDE**

**Datum:** 2020-02-06

**ÄRENDE nr Ä3/2019 – Kundnöjdhetsundersökning**

**Anmälare:** Anonym

**Anmäld part:** Telia

**Sammanfattning**

Telia anses inte ha brutit mot ESOMAR:s etiska regler.

---

**Anmälan**

Anmälaren har enligt egen uppgift tydligt och klart svarat NEJ att delta i Telias kundundersökning i deras automatiska växel. Trots att anmälaren svarat NEJ blir denne uppringd för en kundundersökning.

Anmälaren anser att detta bryter mot de fundamentala reglerna kring marknadsundersökningar, d.v.s. att personen ger sitt samtycke och vill vara med in en marknadsundersökning.

**Utredning**

ERM har försökt nå Telia på den e-post de hänvisar till på sin hemsida. Telia har dock inte svarat på denna e-post vilket gör att ERM endast kan beakta anmälarens information 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. Målet är att genom effektiv självreglering bevara branschens anseende och därmed möjligheten att genomföra undersökningar med god kvalitet.

I ESOMAR:s regler "Articles – Responsibilities to data subjects", Article 4a – punkt 5 står det följande:

*"Researchers must respect the right of data subjects to refuse requests to participate in research."*

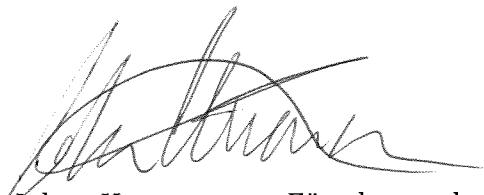
Varje undersökningsföretag måste alltså respektera en respondents vilja att inte delta i en undersökning. Men samtidigt så är varje undersökning att betrakta som en ny undersökning. D.v.s. oavsett om man tackat nej till en föregående undersökning så kan ett företag ändå ställa frågan om respondenten vill delta i en ny undersökning utan att bryta mot ESOMAR:s regler.

Telia har således rätt att ställa frågan i den nya undersökningen och det är fortfarande frivilligt att delta i undersökningen. ERM:s samlade bedömning är att den anmälda undersökningen inte strider mot ESOMAR:s etiska regler. ERM vill dock påpeka att det är önskvärt att respektera den individ som undanber sig framtida undersökningar även om det inte bryter mot ESOMAR:s regler att kontakta individen för en ny undersökning.

---

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

Axel Tandberg, Ordförande



Johan Hermansson, Föredragande