

Anmälan till konsumentombudsmannen gällande Q-Grips

18 augusti, 2020

Bakgrund till anmälan

Q-Grips är en produkt som saluförs till allmänheten som en metod för att behandla öronvax. Firman som ligger bakom produkten förefaller vara baserad i USA och heter *Q-Grips, Inc.* Reklamen återfinns bland annat i den elektroniska versionen av Dagens Nyheter, augusti 2020. Jag som anmäler reklamen anser att den är vilseledande på flera sätt, vilka förklaras nedan. Texten jag kritiserar är hämtad från den länk man kommer till när man klickar på reklamen, se bifogade filer i form av skärmdumpar och kopia av den text som återfinns på den länkade sidan.

Innehållet i reklamtexten utgörs av en rad påståenden om produkten Q-Grips. Den "röst" som talar i texten tillhör "Mira Forsman", en föregiven kund som har problem med öronvax och vars mor har detta samt svårigheter med minnet. Det beskrivs hur kunden gör stora ansträngningar för att finna en lösning på problemen med öronvax, och slutligen hittar ett botemedel som beskrivs som fantastiskt, nämligen Q-Grips. Anskaffandet och användningen av detta beskrivs, en rad fördelar framhävs medan potentiella skadeverkningar förringas. Ett flertal nöjda, namngivna kunder och två läkare, varav en namngiven öron-näsa-halsspecialist, citeras som stöd för påståendena. Det är dock högst troligt att den huvudsakliga kunden "Mira Forsman", övriga "kunder" samt de två läkarna är fabricerade personer.

Bifogade filer

Texten i DN-reklamen

Se bifogad fil 1, "skarmdump_dn_2020-08-01.png".

"Öronvax orsakar hörselnedsättning/minnesförlust. Prova detta för att få bort öronvax."

Kommentar

Användningen av ett snedstreck mellan "hörselnedsättning" och "minnesförlust" bör rimligen tolkas som ett "och", vilket också stöds av formuleringen i övriga delar av reklamtexten.

Texten på reklamsidan

Se bifogad fil 2, "skarmdump_qgrips_reklam-fran-dn-lenk_2020-08-12.png" och 3, "öronvax_reklamen_texter_2020-08-13.pdf".

Påståenden i reklamen

I reklamtexten görs ett stort antal utsagor, vilka kan sammanfattas såhär:

1. Öronvax ger minnesförlust, kognitiv nedgång, demens
2. Q-Grips är en bra behandling mot öronvax och därmed mot demens
 - a. Q-Grips är effektivt
 - b. Q-Grips är säkert
3. Q-Grips är kostnadseffektivt
4. Det kostar 1000 kr att behandla öronvax i svensk sjukvård
5. Äkta personer och läkare uttalar sig fördelaktigt om produkten

1. Öronvax ger minnesförlust, kognitiv nedgång, demens

Citat från reklamsidan i kursiv text nedan:

“Jag besökte min läkare gällande min blockerade hörselgång och han berättade för mig att det har funnits studier som kopplat samman vaxproppar i hörselgången till demens.” Den överdrivna mängden öronvax kan orsaka hörselnedsättning eller ring i öronen. Vissa människor upplever att de får svindel, vilket ökar risken för att ramla. Just nu ser vi en viss korrelation mellan hörselnedsättning och kognitiv nedgång och demens.”

... eftersom att innerörat ansvarar för så viktiga saker som balans och hörsel, blir hjärnan överbelastad när den försöker kompensera upp när trumhinnorna blir påverkad. ... Jag kunde nu klart relatera till vad jag fick höra, eftersom min mamma har kämpat med demens under de senaste åren och det har varit smärtsamt för hela familjen.”

Kommentar

Det första påståendet utvecklar det som görs i DN-reklamen, “öronvax orsakar hörselnedsättning/minnesförlust” och bygger på ett resonemang om att hörselnedsättning försämrar hjärnans förmåga. Resonemanget är bedrägligt eftersom det är välkänt att nedsatt hörsel ger svårigheter med kommunikation, vilket kan uppfattas som att någon är förvirrad (“goddag yxskaff”). Nedsatt hörsel ger också nedsatt förmåga att ta in nya intryck, vilket ger minskad stimulans som i sin tur kan tänkas inverka negativt på den kognitiva förmågan.

Som stöd för ett orsakssamband mellan vaxproppar och demens anförs en icke namngiven läkares uttalande om “studier”, utan att precisera vilka, samt uttalanden som sägs spegla läkares egen erfarenhet. Anekdotiska utsagor om effekt på reklamröstens mor anförs dessutom.

Ovanstående är dock långt ifrån att vara giltiga skäl för att påstå att “öronvax orsakar demens”. Argumentet är långsökt och tillspetsat. Det finns heller inget som talar för att just den saluförda produkten skulle vara bättre än något annat sätt att behandla öronvax.

2. Q-Grips är en effektiv och säker behandling mot öronvax, och därmed mot demens

Huvuddelen av reklamtexten handlar om att lovorda produktens effektivitet, en mindre del handlar om säkerheten.

a. Q-Grips är effektivt

“Vad är Q-Grips? Det visar sig att de i princip är den perfekta lösningen för att få bort öronvax med ... Q-Grips är faktiskt utformade för att ta bort öronvax. De fungerar som en mjuk korkskruv. Du vrider bara de flexibla, mjuka ändarna i örat och drar sedan ut vaxet ...”

“Jag ville få ett professionell utlåtande om effektiviteten hos QGrips, så jag pratade med öron-, näs- och halsläkare, Dr. Richard Hansson, för att se om hypen var motiverad. Här är hans svar: ...”Q-Grips är den bästa produkten jag har sett och som på ett säkert och effektivt sätt tar bort vax med huvuddelen utan att skada. Jag rekommenderar dem till alla mina patienter eftersom de helt enkelt är det bästa rengöringsverktyget för öronen du kan använda, punkt slut.” - Dr. Richard Hansson, Otolaryngolog”

Följande citat beskriver följderna när modern använder Q-Grips: *“... under de närmaste dagarna kunde jag se en nästan omedelbar påverkan på hur hennes sinne och minne verkade vara skarpare och mer närvarande. Vem visste att något så enkelt som att rensa ut öronvax kunde få en så djup förbättring av min mors både hörsel och minne!”*

Kommentar

Produkten lovordas men det framläggs inget stöd i form av publicerade, oberoende undersökningar för påståendet att en “korkskruv” skulle vara bättre än sedvanliga metoder för att åtgärda öronvax i hemmet (vaxlösning med koksalt eller andra medel; spolning). Det framförs anekdotiskt stöd genom en påstådd, namngiven öron-näsa-halsläkares uttalande, samt reklamröstens och andra “kunders” erfarenheter, vilka citeras. Anekdoter om effekt utgör även i vanliga fall svaga bevis för effekt, och i detta fall är historierna och de personer som berättar dem högst sannolikt fabricerade.

b. Q-Grips är säkert

“De går inte för långt in i örat och är utformade så att de inte orsakar skador eller irritation i örat ... Miljontals människor undviker hörselstörning, hörselnedsättning och infektioner helt enkelt bara genom att byta till Q-Grips istället.”

“... Dr. Richard Hansson, för att se om hypen var motiverad. Här är hans svar: ...”Q-Grips är den bästa produkten jag har sett och som på ett säkert och effektivt sätt tar bort vax med huvuddelen utan att skada.”

Kommentar

Risken för skadeverkningar minimeras i reklamen, åter utan referens till någon oberoende undersökning om detta vilket är rimligt att kräva av något som kan betraktas som en medicinteknisk produkt. I praktiken finns det en uppenbar risk för skada vid manipulation

med föremål i hörselgången, vilket noterades av en kollega till mig (liksom jag läkare på vårdcentral) som hade besök av en patient som använt produkten. Patienten drabbades av akut hörselnedsättning och hade en misstänkt perforation av trumhinnan.

3. Q-Grips är kostnadseffektivt

“Du kan inte sätta ett pris på att hjälpa dina nära och kära men om jag var tvungen att göra det, så skulle jag ha spenderat alla mina livsbesparingar bara för att få se fördelarna som min mamma har fått av att använda Q-Grips.”

Kommentar

Rösten hävdar att hon skulle ha betalat “sina livsbesparingar” för att uppnå den effekt Q-Grips har. Ett påstående som inte går att bemöta, då denna summa är okänd. En sökning på firmans namn på internet visar för övrigt att ett flertal kunder rapporterar sig ha blivit lurade av firman, med beställningar som inte levererats och returer som visat sig vara omöjliga.

<https://www.bbb.org/us/id/hayden/profile/online-retailer/q-grips-inc-1296-1000066840/>

Alert: On April 09, 2020, Better Business Bureau recognized a pattern of complaints from consumers regarding delivery, product quality, and customer service issues. Consumers allege they order and pay for products from Q-Grips online store, but when they receive their items, they allege missing parts and poor craftsmanship. Consumers claim the company is unresponsive to requests for assistance and refunds.

<https://www.bbb.org/us/id/hayden/profile/online-retailer/q-grips-inc-1296-1000066840/complaints>

60 Complaints, se detaljer på sidan.

4. Det kostar 1000 kr att behandla öronvax i svensk sjukvård

“Eftersom att öronvax anses vara ett valbart förfarande så skulle inte min sjukförsäkring täcka det. Jag skulle därför ha varit tvungen att betala 1000 kr ur min egen ficka.”

Kommentar

Påståendet är felaktigt och förvirrande (vad är “valbart förfarande?”), eftersom öronvax ofta åtgärdas i primärvården (där anmälarna arbetar) och ett besök där vanligen kostar 50 kr till distriktsköterska och 100 kr till läkare. Besök för barn och för de över 85 år är avgiftsfria. Att hävda motsatsen är vilseledande och riskerar att underminera förtroendet för sjukvården. Prisuppgifterna gäller VG-region men är likartade i övriga landet:

<https://www.1177.se/Vastra-Gotaland/sa-fungerar-varden/kostnader-och-ersattningar/patientavgifter-i-vastra-gotaland/>

5. Äkta personer och läkare uttalar sig fördelaktigt om produkten

Argumentationen i reklamen bygger till övervägande del på utsagor från nöjda kunder samt två läkare. Den namngivne läkaren, "Dr. Richard Hansson, öron-, näs- och halsläkare", återfinns dock inte i sökverket Lexbase (det hittar en sjuksköterska med detta namn). Utökad sökning på "Rickard" hittar ytterligare några sjuksköterskor.

[https://www.lexbase.se/lakare?Search\[fullname\]=richard+hansson](https://www.lexbase.se/lakare?Search[fullname]=richard+hansson)

Sökning i Ratsit.se och Mrkoll.se på reklamrösten "Mira Forsman" ger ingen träff.

Av de 10 påstådda kunder som har länkade facebooksidor, har alla svenska boendeorter angivna. Följer man länkarna till Facebook är 6 stycken giltiga, övriga ger felkod i stil med "not available". Samtliga angivna boendeorter på Facebook är i USA och ingen skriver på svenska. Kontona ger intryck av att vara falska: det finns knappt något att läsa på dem och det är flera år sedan många av dem uppdaterades.

Exempel:

Roxi Overo · Goeteborg: Wow! Efter flera läkarbesök för att få min sons öron rengjorda köpte vi denna öronrensare för att prova det själva. Du måste vara mycket försiktig för att inte placera verktyget för djupt men det får lätt tag om öronvaxet nära ytterörat. Like · Reply · 84 · Jul 27, 2020 10:13 AM

På den länkade facebooksidan: *Roxi Overo: Lives in Simi Valley, California*

Det är därför ytterst sannolikt att samtliga "röster" på sidan, alla utom en namngivna, är fabricerade av reklamakaren. Det framgår visserligen i det finstilta längst ned på reklamsidan att "Denna webbplats är en annons och inte en nyhetspublicering. Alla fotografier av personer som används på denna webbplats är modeller." Det övervägande intrycket läsaren får av sidan är dock att det handlar om äkta personer, vilket gör att innehållet är både oärligt och vilseledande. Förfarandet bryter mot krav på att avsändaren till en utsaga ska vara tydlig. Särskilt illa är det att man i reklamen riktar in sig på individer med minnesstörning, vilka är sköra och kan antas ha minskad förmåga att genomskåda bedrägliga utsagor.

Sammanfattning

Att öronvax orsakar hörselnedsättning är uppenbart. Att öronvax skulle orsaka minnesförlust är däremot felaktigt, eller åtminstone synnerligen långsökt och tillspetsat, och därigenom vilseledande.

En rad ogrundade påståenden görs om Q-Grips effektivitet och säkerhet i behandlingen av öronvax och demens. Det saknas oberoende undersökningar till stöd för det som hävdas. Läkare (som finns på riktigt!) har i praxis noterat uppenbara risker med produkten.

De röster som ger vittnesmål i reklamen är med största säkerhet fingerade av reklamakaren och därigenom fullständigt opålitliga som källa. Reklamen är skamlös då

den inriktar sig på människor med minnessvårigheter, och deras anhöriga. Reklamen är således både vilseledande och farlig, varför konsumentombudsmannen måste sätta stopp för den omedelbart. Allmänheten måste avrådas från att inhandla och använda produkten.

Undertecknat,

Staffan Svensson, Specialist i Allmänmedicin och Klinisk Farmakologi
Hjällbo vårdcentral Närhälsan
Bergsgårdsgärdet 89B
424 32 Angered